

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке организации работы с обращениями граждан и проведения личного приема граждан в администрации Советского городского округа

1. Общие положения

1.1 Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан и проведения личного приема граждан в администрации Советского городского округа (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работе по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрации Советского городского округа (далее - администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан (далее - граждане) главой администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации.

1.2 Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», иными федеральными законами, Законом Калининградской области от 21.10.2015 года № 465 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Калининградской области», Уставом муниципального образования «Советский городской округ», нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Советский городской округ», а также настоящей Инструкцией.

1.3 Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4 Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок, с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Прием и учёт письменных обращений граждан

2.1 Письменные обращения граждан, поступившие главе администрации Советского городского округа, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2 Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

2.3 Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 238750, Калининградская область, город Советск, ул. Театральная, д. 3.

Официальный сайт администрации Советского городского округа: www.sovetsk-tilsit.ru

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: admin@sovetsk-tilsit.ru

Факс: 8 (40161) 4-00-02.

2.4 Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы администрации, заместителей главы администрации, руководителей структурных подразделений администрации или, по их письменному поручению, других должностных лиц в пределах их компетенции и они несут персональную ответственность за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

2.5 Работу с письменными обращениями граждан, поступившими главе администрации, организует начальник управления делами администрации. Приём и регистрацию поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет управление делами администрации.

2.6 Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения управляющим делами администрации.

2.7 После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложение № 1).

2.8 К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма, к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом: «письменного обращения к адресату нет».

2.9 При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.10 В письменном обращении гражданина должно быть указано:

а) наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

б) фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии);

в) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

г) суть предложения, заявления или жалобы;

д) личная подпись;

е) дата написания.

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

2.11 В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов, заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.12 Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении должно быть указано:

а) фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии);

б) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

в) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.13 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.

2.14 При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных П. 2.16 настоящей Инструкцией.

2.15 Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы администрации или решению исполнителя, в случае необходимости получения дополнительных сведений, либо уточнения указанных в обращении фактов.

2.16 Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.17 Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления письменные обращения граждан в случаях, если:

а) текст обращения не поддается прочтению или смысл обращения понять не представляется возможным;

б) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган, в соответствии с его компетенцией;

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

г) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах «а», «б», «г» пункта 2.16 настоящей Инструкции, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в подпункте «в» пункта 2.16 настоящей Инструкции, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.19 Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно 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, либо уполномоченное ими 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу (приложение № 2). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

2.21 Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

2.22 Письма с просьбами о личном приеме главой администрации Советского городского округа либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указывается проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.23 Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчётах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

а) не предполагающие ответа;

б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

- в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора;
- г) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятые этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;
- д) связанные с рекламой товаров или услуг.

2.24 В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина направившего обращение, почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.25 Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

2.26 Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием представителей правового управления администрации.

2.27 Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учётом сроков, указанных в судебных повестках.

3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию в управлении делами администрации. Регистрация обращений производится в журнале регистрации и программе «Дело». Регистрация производится с указанием обязательных реквизитов:

- дата поступления в администрацию;
- регистрационный номер;
- адрес места жительства заявителя, телефон;
- содержание обращения;
- резолюция руководства;
- контроль, срок исполнения;
- исполнитель;
- отметка об исполнении документа, номер папки в котором находится дело.

3.2 Заместители главы администрации, начальник управления делами, получив письменные обращения граждан, в течение одного рабочего дня определяют тематическую принадлежность, исполнителей в структуре администрации, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, готовят проект резолюции и передают главе администрации для утверждения.

3.3 Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права

обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются главе администрации.

3.4 По программе «Дело» проверяется наличие письменных обращений гражданина за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делается отметка на оригинале обращении о том, обращался ли гражданин ранее.

Обращение проверяется на повторность.

Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными обращениями являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.5 При регистрации в программе «Дело» в управлении делами администрации заполняется регистрационная карточка (приложение № 3), в которую заносится

- информация о поступившем обращении;
- дата поступления обращения;
- номер регистрации;
- повторность (многократность) обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, сведения об объединении граждан. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- почтовый адрес или адрес электронной почты;
- тема обращения;
- суть обращения;
- должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

3.6 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

3.7 Если письменное обращение гражданина поступило из Общественной приёмной Губернатора Калининградской области, иных государственных органов, в регистрационной карточке указывается соответствующий орган.

3.8 Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

3.9 На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.10 Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации муниципального образования «Советский городской округ», автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

3.11 Руководителям органов государственной власти, органам местного самоуправления, руководителям организаций муниципального образования «Советский городской округ» обращения отправляются через управление делами администрации.

4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

4.1 Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции главы администрации, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2 Руководители структурных подразделений администрации в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

4.3 Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации, то обращение в течение двух дней со дня получения обращения подразделением, возвращается в управление делами с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения администрации, о необходимости переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение, организацию либо другому должностному лицу.

4.4 Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5 В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, глава администрации или начальник управления делами вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение.

4.6 Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения главе администрации Советского городского округа представляется служебная записка,

подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснование необходимости продления срока рассмотрения.

4.7 Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.8 Обращения, которые были направлены главе администрации возвращаются в управление делами для занесения резолюции главы администрации в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции главы администрации указаны несколько фамилий исполнителей, оригинал обращения передается исполнителю, указанному первым, а остальным направляются копии обращения.

4.9 Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют руководители структурных подразделений администрации, которым направлено конкретное обращение. Один экземпляр ответа на обращение граждан руководитель структурного подразделения направляет в управление делами администрации для приобщения к регистрационной карточке и принятия решения о снятии с контроля.

4.10 Обращения граждан снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения согласно резолюции главы администрации, заместителей главы администрации.

4.11 Рассмотрение обращений депутатов окружного Совета депутатов муниципального образования «Советский городской округ», к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

4.12 Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.13 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется заместителями главы администрации по кругу ведения.

4.14 Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

5. Формирование дел с обращениями граждан

5.1 Письменные обращения граждан вместе с материалами, по результатам их рассмотрения, после снятия с контроля комплектуются в пакет документов и формируются в дело (месяц, год).

5.2 В дело вкладываются пакеты документов обращений граждан.

5.3 Пакет документов обращений граждан состоит из:

- а) подлинника письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопии обращения;
- б) резолюции должностного лица, либо уполномоченного на то лица;
- в) письма о переадресации обращения гражданина (при наличии);
- г) письма о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- д) экземпляра ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.4 Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в управлении делами администрации в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения, 5 лет, уничтожаются по акту.

6. Личный приём граждан

6.1 Личный приём граждан в администрации проводится на основании настоящей Инструкции.

6.2 Личный приём граждан проводят:

глава администрации;

заместители главы администрации;

руководители структурных подразделений администрации.

6.3 Личный приём главой администрации проводится каждый последний четверг месяца.

Заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации ведут личный прием граждан ежедневно, без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах). Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

6.4 Запись граждан на личный приём к главе администрации осуществляет ведущий специалист управления делами администрации, которому эти обязанности прописаны в должностной инструкции. Запись на личный прием главы администрации завершается за день до даты приема.

6.5 После закрытия списка граждан, изъявивших желание участвовать в личном приеме, ведущий специалист управления делами администрации, которому эти обязанности прописаны в должностной инструкции заполняет карточку личного приема граждан (приложение № 4). После заполнения карточки личного приема она передается руководителю структурного подразделения, в пределах его компетенции, для подготовки информационной справки по вопросам, заявленным к обсуждению.

6.6 Ведущим специалистом управления делами администрации, которому эти обязанности прописаны в должностной инструкции, в день приема, ведётся журнал записи на личный приём к главе администрации.

6.7 Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии, либо неадекватного поведения в записи и (или) в личном приеме отказывается.

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

6.9 В случае невозможности проведения личного приёма граждан главой администрации, в связи с болезнью, отпуском, командировкой, ведущий специалист управления делами администрации, которому эти обязанности прописаны в должностной инструкции, заблаговременно предупреждает граждан.

6.10 В случае переноса сроков личного приема граждан главой администрации, о дате, времени и месте проведения личного приема заявителю сообщает ведущий специалист управления делами администрации, которому эти обязанности прописаны в должностной инструкции дополнительно.

6.11. Непосредственно перед личным приемом главой администрации граждан, ведущим специалистом управления делами администрации, которому эти

обязанности прописаны в должностной инструкции, проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

регистрация граждан;

6.12 Ведущий специалист управления делами администрации, которому эти обязанности прописаны в должностной инструкции, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, даты и времени обращения.

6.13 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

6.14 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

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

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

7. Прием граждан сотрудниками управления делами администрации.

7.1 Прием граждан сотрудниками управления делами администрации осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией, ежедневно в помещении управления без предварительной записи, в порядке очередности.

7.2 Помещение оборудуется столом с канцелярскими принадлежностями, стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест. В помещении должны быть предусмотрены возможность удобного доступа к местам общественного пользования (туалетам), доступность для маломобильных групп населения.

7.3 Для ознакомления граждан с информационными материалами в фойе здания администрации, на первом этаже, оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

информационным стендом;

инфокиоском.

7.4 На информационном стенде размещается следующая информация:

а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

- б) график личного приема главы администрации;
- в) график приема в Правительстве Калининградской области;
- г) реестр муниципальных услуг, которые можно получить в администрации.

7.5 Через инфокиоск гражданин может ознакомиться с информацией о работе администрации, сведениями о муниципальном образовании и обратиться к главе администрации.

7.6 Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, сотрудники управления делами администрации подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

7.7 Если в процессе общения с заявителем по телефону выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Инструкцией к письменным обращениям, и направить в администрацию Советского городского округа.

7.8 Граждане информируются:

- а) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- б) о переадресации обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- в) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

7.9 Консультации предоставляются по вопросам:

- а) требований к оформлению письменного обращения;
- б) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;
- в) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;
- г) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- д) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

7.10 Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

7.11 Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставление письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

7.12 При невозможности сотрудника управления делами, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому сотруднику Администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

7.13 При проведении приема граждан сотрудники управления делами администрации принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации в управлении. При этом гражданам оказывается

содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях).

7.14 Сотрудники управления делами администрации вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

7.15 На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) сотрудник управления делами администрации проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении, указывает дату принятия обращения.

7.16 В случае, если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, сотрудник управления делами администрации вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой помощи.

8. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической информации по обращениям граждан

8.1 Учётно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится главным специалистом управления делами администрации, которому эти обязанности прописаны в должностной инструкции по результатам регистрации в журнале обращений граждан, объединений граждан и программа «Дело». К подготовке информации, по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений администрации могут привлекаться сотрудники администрации.

8.2 Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- б) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- в) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- в) снятие обращений с контроля.

8.3 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется управлением делами администрации Советского городского округа.

8.4 Управление делами администрации направляет ежеквартально информацию о количестве и характере обращений граждан главе администрации и в Правительство Калининградской области.

Приложение № 2
к распоряжению администрации
Советского городского округа
от «17» марта 2017 г. № 37-р

АКТ № _____
О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С
ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от " ____ " _____ 20 __ г.

Комиссия в составе: _____

_____ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Советского городского округа
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина
_____, проживающего по адресу:
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Начальник управления делами (подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение № 3
к распоряжению администрации
Советского городского округа
от «17» марта 2017 г. № 37-р

Главе администрации

Советского городского округа

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
прошу _____ дать _____ разрешение _____ прекратить _____ переписку
с _____

(Ф.И.О. заявителя)

По вопросу _____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение № 4
к распоряжению администрации
Советского городского округа
от «17» марта 2017 г. № 37-р

от 15.03.2017 Заявления граждан

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: [] От: 15/03/2017 Экз.№: 1 Доступ: общий План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Корреспонденты (0 из 0)

Гражд.: [] Город: []
Регион: [] Индекс: [] Ответ:
Адрес: []

Кому(0): [] Коллективное Анонимное

Содерж.: []

Рубр.(0): [] Связки(0): []

Прим.: []

Поручение (0 из 0)

Автор: [] от 00/00/0000 План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Текст: []

Состав: []
Доставка: E-MAIL
Почт. №: []

Сопр. документ (0)
Адресаты (0)
Журнал передачи

Файлы

Центральная картотека Глава администрации

Приложение № 5
к распоряжению администрации
Советского городского округа
от «17» марта 2017 г. № 37-р

Карточка №
личного приема граждан главой администрации Советского городского округа

Дата приема: ____ . ____ .20 ____ г.

Ф.И.О. заявителя: _____

Домашний адрес заявителя, телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Резолюция (Краткое содержание ответа): _____

Согласен на получение ответа в устной форме в ходе личного приема _____

подпись

/

ФИО

Получено письменное обращение от _____

(заполняется в случае подачи письменного обращения)

(Ф.И.О. заявителя)

на ____ листах « ____ » ____ 20 ____ г.

(дата подачи обращения)