

Российская Федерация
Иркутская область
Муниципальное образование «Тайшетский район»
Тайшетское муниципальное образование «Тайшетское городское поселение»
АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЙШЕТСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 05.03.2021 г.

г. Тайшет

№165

Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Тайшетского городского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьей 32 Федерального закона от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьями 6, 46 Устава Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение», администрация Тайшетского городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Тайшетского городского поселения (прилагается).
2. Консультанту отдела по организационной работе, контролю и делопроизводству Горегляд Д.Л. ознакомить всех работников администрации под роспись.
3. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

Глава Тайшетского
городского поселения

А.М. Заика

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В
АДМИНИСТРАЦИЮ ТАЙШЕТСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений»), иными федеральными законами регулирует процедуры поступления, первичной обработки, регистрации обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, подготовки и направления ответов на обращения, уведомлений гражданам, объединениям граждан, в том числе юридическим лицам, а также процедуру организации личного приема граждан, представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами администрации Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение» (далее – Администрация).

2. Установленные в настоящем Порядке процедуры распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Настоящий Порядок не распространяется на обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, в том числе обращения, связанные с предоставлением муниципальных услуг, регулируемых Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

4. Обращения могут направляться в Администрацию непосредственно гражданами, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, либо их представителями (далее при совместном использовании – граждане). Обращения могут осуществляться (направляться, представляться) гражданами индивидуально или коллективно.

5. Порядок организации работы по рассмотрению обращений включает в себя следующие этапы:

- 1) прием и регистрация обращений;
- 2) направление обращений на рассмотрение;
- 3) рассмотрение обращений по существу поставленных в них вопросов;
- 4) оформление и направление ответов на обращения.

6. Ответственным за рассмотрение обращений должностным лицом Администрации, к обязанностям которого относится организация порядка рассмотрения обращения и подписание ответов по ним, является глава Тайшетского городского поселения (далее – ответственное должностное лицо).

Ответственное должностное лицо определяет муниципального служащего Администрации, на которого возлагаются обязанность по непосредственному рассмотрению конкретного обращения по существу, исполнение требований,

содержащихся в обращении (при наличии), а также по подготовке проекта ответа (далее – ответственный исполнитель).

7. Обращение, поступившее в Администрацию, должностному лицу Администрации в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения, если иное не установлено законодательством.

8. Обращения могут осуществляться (направляться, представляться) в Администрацию следующими способами:

1) помещаться в письменном виде в ящик для обращений, находящийся в здании Администрации, расположенном по адресу: город Тайшет, улица Свободы, 4-4а (далее – здание Администрации);

2) представляться в письменном виде должностному лицу Администрации, уполномоченному главой Тайшетского городского поселения (далее – Глава), в здании Администрации;

3) направляться в письменном виде посредством почтовых отправлений по адресу: 665008, Иркутская область, город Тайшет, улица Свободы, 4-4а;

4) направляться в письменном виде посредством факсимильной связи по телефонным номерам: (839563) 2-23-53, 2-20-28, 2-04-45;

5) направляться в форме электронного документа с использованием формы обращения, размещенной на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://gorodtaishet.ru>, (далее – официальный сайт Администрации);

6) направляться в форме электронного документа на адрес электронной почты Администрации: glava@inbox.ru с указанием темы сообщения «Обращение» (далее – адрес электронной почты Администрации для обращений);

7) осуществляться в ходе личного приема граждан должностными лицами Администрации (далее – личный прием) в устной форме.

9. Сведения о месте нахождения здания Администрации, телефонных номерах, номерах для факсимильной связи, адресе электронной почты, адресе официального сайта Администрации, порядке и способах подачи обращений в Администрацию размещаются:

1) на официальном сайте Администрации;

2) в общественно доступных местах на территории Тайшетского городского поселения, определенных правовым актом Главы;

3) в официальных средствах массовой информации Тайшетского городского поселения, иных средствах массовой информации.

ГЛАВА 2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

10. Обращения, поступившие в Администрацию способом, предусмотренным подпунктом 1 пункта 8 настоящего Порядка, дважды в день (в 9.30 и в 15.30) по рабочим дням изымаются из ящика для обращений должностным лицом Администрации, ответственным за ведение делопроизводства в приемной Администрации (далее – должностное лицо приемной).

11. Должностное лицо Администрации, предусмотренное подпунктом 2 пункта 8 настоящего Порядка (должностное лицо приемной), осуществляет прием письменных обращений граждан с 8.00 до 16.00 по рабочим дням в приемной Администрации.

12. Прием должностным лицом приемной обращений, поступивших в Администрацию способом, предусмотренным подпунктом 3 пункта 8 настоящего

Порядка, осуществляется по рабочим дням при поступлении их из отделения почтовой связи.

13. Прием должностным лицом приемной обращений, поступивших в Администрацию способом, предусмотренным подпунктом 4 пункта 8 настоящего Порядка, осуществляется не позднее чем через 10 минут после получения обращения по факсимильной связи. В случае поступления обращения за пределами периода времени с 8.00 до 16.00 по рабочим дням, прием обращения осуществляется не позднее 10 минут после начала очередного рабочего дня.

14. Обращения, поступившие в Администрацию способом, предусмотренным подпунктом 5 пункта 8 настоящего Порядка, принимаются должностным лицом, ответственным за делопроизводство и работу с обращениями граждан в Администрации (далее – должностное лицо по работе с обращениями граждан) не позднее чем через 10 минут после направления обращения гражданином и передаются должностному лицу приемной. В случае поступления обращения за пределами периода времени с 9.00 до 16.00 по рабочим дням, прием обращения осуществляется не позднее 10 минут после начала очередного рабочего дня.

15. Прием должностным лицом приемной обращений, поступивших в Администрацию способом, предусмотренным подпунктом 6 пункта 8 настоящего Порядка, осуществляется не позднее чем через 10 минут после поступления обращения на адрес электронной почты Администрации для обращений. В случае поступления обращения за пределами периода времени с 8.00 до 16.00 по рабочим дням прием обращения осуществляется не позднее 10 минут после начала очередного рабочего дня.

В случае поступления обращения способом, предусмотренным подпунктом 6 пункта 8 настоящего Порядка, на адрес электронной почты, используемый в Администрации, иной, чем адрес электронной почты Администрации для обращений, электронное письмо, содержащее обращение, подлежит пересылке должностным лицом Администрации на адрес электронной почты Администрации для обращений незамедлительно после его обнаружения.

16. Обращения, поступающие в Администрацию в соответствии с пунктом 8 настоящего Порядка, подлежат обязательному приему и регистрации в соответствии с настоящим Порядком, а также положением о деятельности Администрации.

17. Днем поступления обращения в Администрацию считается день совершения должностным лицом приемной действий, предусмотренных пунктами 10–15 настоящего Порядка, а для обращений, поданных в ходе личного приема – день личного приема.

18. Непосредственно после приема обращений должностное лицо приемной осуществляют первичную обработку обращения, в ходе которой выполняются следующие действия:

- 1) проверка правильности адресности направления обращения;
- 2) проверка соблюдения установленных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений» требований к обращениям;
- 3) вскрытие конвертов (упаковок) обращений, поступивших посредством почтовой пересылки, а также в иных случаях предоставления обращений упакованными;
- 4) изготовление на бумажном носителе (распечатывание) обращения, приложенных к нему материалов и документов, направленных в форме электронного документа;
- 5) проверка фактического наличия указанных в обращении приложенных материалов и документов;
- 6) краткое ознакомление с обращением, приложенными материалами и документами;
- 7) проставление в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационного штампа с указанием даты и времени принятия обращения. В случае,

если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен на обращении в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

8) в случае поступления обращения способом, предусмотренным подпунктом 2 пункта 8 настоящего Порядка, по просьбе лица, доставившего обращение, на втором экземпляре обращения проставляется отметка о принятии с указанием даты и времени принятия обращения, а также фамилии и личной подписи должностного лица, принявшего обращение.

19. В случае выявления должностным лицом приемной в ходе первичной обработки отсутствия текста обращения, отдельных листов в обращении, отсутствия материалов и документов, подлежащих приложению к обращению, обнаружения во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), а также денежных купюр в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения лицо, должностное лицо приемной сообщает об этом ответственному должностному лицу, а также составляет акт в трех экземплярах по форме, установленной приложением 1 к настоящему Порядку, один из которых остается у должностного лица приемной, второй приобщается к поступившему обращению, а третий в течение двух рабочих дней со дня составления акта направляется гражданину, подавшему обращение. Вместе с указанным актом после предварительного изготовления копий гражданину направляются поступившие вместе с обращением подлинные экземпляры документов. Денежные средства возвращаются гражданину почтовым переводом не позднее чем через 30 календарных дней со дня поступления обращения, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина, а если он неизвестен, поступают на ответственное хранение должностному лицу приемной до выявления лица, направившего денежные средства, а в случае невозможности выявления лица, направившего денежные средства, обращаются в доход Тайшетского городского поселения, если иное не предусмотрено законодательством.

20. При поступлении письменного обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего необычные запах или цвет, а также при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), должностное лицо приемной первичную обработку обращения не осуществляет, о чем незамедлительно сообщает ответственному должностному лицу. Дальнейшая работа с таким обращением осуществляется после принятия необходимых мер безопасности.

21. Обращения, в отношении которых осуществлены необходимые действия по первичной обработке, должностным лицом приемной регистрируются в журнале входящей Администрацию корреспонденции не позднее трех рабочих дней.

22. Обращения, прошедшие процедуру регистрации, в день их регистрации направляются ответственному должностному лицу для организации их рассмотрения и определения ответственного исполнителя.

После определения ответственного исполнителя должностное лицо приемной незамедлительно направляет обращения должностному лицу по работе с обращениями граждан.

23. Должностное лицо по работе с обращениями граждан осуществляет регистрацию обращений в журнале учета обращений граждан, форма которого установлена приложением 2 к настоящему Порядку. Регистрация обращений включает в себя заполнение журнала учета обращений, а также заведение на обращение дела.

24. Обращения в ходе их регистрации подлежат постановке на контроль, о чем должностным лицом по работе с обращениями граждан делается проставляемая после регистрационного номера обращения отметка «к», в случае поступления следующих обращений:

1) обращений, в которых указывается просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц (жалоба);

2) обращений об оспаривании действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений и их должностных лиц;

3) обращений, направленных из государственных органов, органов местного самоуправления;

4) обращений, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

25. В ходе регистрации должностное лицо по работе с обращениями граждан, заносит сведения об обращении в журнал учета обращений граждан, а также проставляет на оригинале обращения и приложенных к нему материалах и документах присвоенный регистрационный номер. При этом обращение проверяется на повторность, для чего указанное должностное лицо сверяет обращение с находящейся или находившейся в работе перепиской с гражданами. При этом повторным обращением считается обращение в Администрацию или к одному и тому же должностному лицу Администрации, по которому гражданину неоднократно давались ответы по существу, и при этом во вновь поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

26. В журнале учета обращений граждан указываются следующие сведения:

1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес проживания гражданина либо наименование и адрес места нахождения объединения граждан, в том числе юридического лица, в именительном падеже. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то указываются фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) двух граждан, включая сведения о гражданине, в адрес которого необходимо направить ответ;

2) способ представления (направления) обращения (ящик для обращений, личное представление, почта, факс, сайт, электронная почта, личный прием граждан);

3) даты поступления и регистрации обращения;

4) присвоенный в ходе регистрации номер, включающий в себя сквозной в течение календарного года порядковый номер поступления обращения и год поступления обращения.

При определении регистрационного номера коллективного обращения в его составе проставляются начальные буквы «кол».

При определении регистрационного номера для обращения, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), в его составе проставляются начальные буквы «ан».

При определении регистрационного номера обращения, которое поступило повторно, в его составе проставляются регистрационный номер первого обращения с добавлением присваиваемого номера, проставляемого через дробь.

При определении регистрационного номера обращения, поступившего в форме электронного документа, в его составе проставляются буквы «эл»;

5) вид обращения, предмет жалобы, предложения, просьбы о содействии в реализации права. В случае, если обращение не поддается прочтению, делается соответствующая отметка;

6) количество листов обращения с учетом приложенных документов;

7) перечень и краткое описание материалов и документов, приложенных к обращению;

- 8) отметка о наличии или отсутствии постановки на контроль;
- 9) номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении).

27. В ходе рассмотрения обращений должностное лицо по работе с обращениями граждан дополняет журнал учета обращений граждан следующими сведениями:

- 1) должность, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) ответственного исполнителя по обращению;

- 2) в случае направления обращения для рассмотрения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, – наименование органа или должностного лица, которому направлено обращение для рассмотрения, должность, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) лица, подготовившего сопроводительное письмо, дата направления обращения и исходящий регистрационный номер сопроводительного письма;

- 3) в случае направления копии обращения, в котором поставлены вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, – наименование органов и (или) должностных лиц, которым направлено обращение для рассмотрения, должность, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), лица, подготовившего сопроводительное письмо, дата направления копии обращения и исходящий регистрационный номер сопроводительного письма;

- 4) в случае невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в связи с основанием, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений», – должность, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) лица, подготовившего уведомление о возвращении жалобы гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд, дата направления уведомления гражданину и исходящий регистрационный номер уведомления;

- 5) в случае, если текст, который не поддается прочтению, – должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) лица, подготовившего сообщение гражданину о том, что его обращение не поддается прочтению, дата направления сообщения и исходящий регистрационный номер сообщения (в случае, если фамилия (наименование объединения граждан) и почтовый адрес поддаются прочтению);

- 6) в случае направления запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, их должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запросов о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, – должность, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) лица, подготовившего запрос, дата направления запроса и исходящий регистрационный номер запроса;

- 7) в случае поступления в ходе рассмотрения обращения дополнительных материалов и документов (документы и материалы по запросу, дополнительные документы и материалы от гражданина и т.д.) – должность (при наличии), фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) лица, предоставившего документы и материалы, дата их поступления и входящий регистрационный номер;

- 8) результат рассмотрения, с указанием должности, фамилии, имени и отчества (последнего – при наличии) лица, подготовившего ответ по обращению, дата направления ответа гражданину и исходящий номер ответа.

28. Журнал учета обращений граждан может вестись либо на бумажном носителе, либо в форме электронного документа. В случае ведения журнала учета обращений граждан в форме электронного документа, должностное лицо по работе с обращениями

граждан не позднее 25 декабря каждого года, осуществляет изготовление данного журнала на бумажном носителе. Журнал учета обращений граждан на бумажном носителе не позднее 30 декабря каждого года должен быть сшит и пронумерован, а на обратной стороне последнего листа на месте сшивания проставлена печать Администрации, подпись ответственного должностного лица, а также дата заверения журнала учета обращений граждан.

29. Обращения с пометкой «лично» для Главы, должностным лицом приемной после их принятия немедленно передаются Главе в невскрытом виде и подлежат дальнейшей первичной обработке и регистрации после ознакомления с ними Главой.

30. Передача на рассмотрение обращений, не зарегистрированных в порядке, установленном настоящим Порядком, не допускается.

В целях структурирования хранения обращений, материалов и документов, приложенных к ним, а также документации, образовавшейся в ходе рассмотрения обращения, на каждое обращение после его регистрации должностным лицом по работе с обращениями граждан оформляется дело, его хронологическая опись и регистрационно-контрольная карточка обращения, содержащая сведения, указанные в пунктах 26, 27 настоящего Порядка.

ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ

31. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

32. Ответственное должностное лицо, получив обращение в соответствии с пунктом 21 настоящего Порядка, в течение двух рабочих дней со дня поступления обращения знакомится с обращением, документами и материалами, приложенными к нему, и принимает одно из следующих решений, оформляемых в виде резолюций (далее – резолюция):

- 1) рассмотреть обращение по существу и подготовить ответ;
- 2) направить обращение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса;
- 3) прекратить переписку с гражданином в связи с безосновательностью очередного обращения;
- 4) подготовить сообщение или разъяснения о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса.

33. В случае принятия ответственным должностным лицом решения, указанного в подпункте 1 пункта 32 настоящего Порядка, в резолюции устанавливаются:

- 1) ответственный исполнитель (ответственный соисполнитель);
- 2) срок рассмотрения и подготовки проекта ответа по обращению;
- 3) поручение о подготовке проекта ответа на обращение;
- 4) поручение о подготовке, в случае необходимости, проекта запроса у государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;
- 5) поручение об истребовании, в случае необходимости, письменных пояснений по обстоятельствам, изложенным в обращении, от должностных лиц Администрации, чьи решения, действия (бездействие) оспариваются в обращении;
- 6) поручение о направлении в течение семи дней со дня его регистрации обращения, его копий в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в случае, если решение поставленных в обращении

вопросов, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

7) поручение об организации рассмотрения обращения с выездом на место (если выезд на место необходим для рассмотрения обращения);

8) иные поручения, необходимые для рассмотрения обращения по существу.

34. Ответственное должностное лицо принимает решение, указанное в подпункте 2 пункта 32 настоящего Порядка, если решение поставленного в обращении вопроса не относится к компетенции Администрации.

При этом ответственный исполнитель в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения подготавливает лично или в резолюции поручает подготовку иному должностному лицу Администрации (далее – исполнитель) проекта письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в обращении, и проекта уведомления об этом гражданина.

В случае, если обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения проекта письма о направлении обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Иркутской области, и проекта уведомления об этом гражданина.

35. Ответственное должностное лицо принимает решение, указанное в подпункте 3 пункта 32 настоящего Порядка в случае поступления обращения, считающегося в соответствии с пунктом 25 настоящего Порядка повторным.

При этом ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения проекта уведомления гражданина о прекращении переписки с ним.

36. Ответственный исполнитель принимает решение, указанное в подпункте 4 пункта 32 настоящего Порядка, в следующих случаях:

1) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

При этом ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение 7-10 календарных дней со дня регистрации обращения проекта сообщения о невозможности дать гражданину ответ по существу поставленного в обращении вопроса;

2) невозможности направления обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в связи основанием, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений».

При этом ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение 7-10 календарных дней со дня регистрации обращения проекта письма о возвращении гражданину обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

3) обжалования в обращении судебного решения.

При этом ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения

проекта письма о возвращении гражданину обращения с разъяснением порядка обжалования судебного решения;

4) содержания в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При этом ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения проекта сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

5) текст обращения не поддается прочтению.

При этом при условии, что фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению, ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения проекта сообщения гражданину о том, что текст его обращения не поддается прочтению;

б) текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

При этом ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения проекта сообщения гражданину о том, что текст его обращения не позволяет определить суть предложения, в силу чего обращение не подлежит рассмотрению.

37. Ответственное должностное лицо принимает решение, указанное в подпункте 2 пункта 32 настоящего Порядка, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, и в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающем или совершившем.

При этом ответственное должностное лицо в резолюции поручает ответственному исполнителю подготовку в течение пяти календарных дней со дня регистрации обращения проекта письма о направлении обращения в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

38. Ответственное должностное лицо после принятия одного из решений, указанных в пункте 32 настоящего Порядка не позднее, чем на следующий день, после дня принятия соответствующего решения, возвращает обращение, приложенные к нему документы и материалы вместе с резолюцией должностному лицу по работе с обращениями граждан для их передачи ответственному исполнителю в целях рассмотрения обращения по существу и подготовке проекта ответа или подготовки проекта уведомления, сообщения, направления обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

39. Должностное лицо по работе с обращениями граждан в течение одного рабочего дня со дня поступления к нему документов в соответствии с пунктом 38 настоящего Порядка передает обращение, приложенные к нему документы и материалы, с копией резолюции ответственному исполнителю.

В случае, если в соответствии с решением ответственного должностного лица в качестве исполнителей по обращению определены несколько лиц, то подлинный экземпляр обращения, документов и материалов, приложенных к нему, вместе с резолюцией передаются ответственному исполнителю, которому поручена подготовка проекта ответа гражданину либо исполнителю, указанному в резолюции в качестве исполнителя первым (ответственному исполнителю), а копии обращения передаются соисполнителям.

ГЛАВА 4. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ ПОСТАВЛЕННЫХ В НЕМ ВОПРОСОВ

40. Рассмотрение обращения по существу производится ответственным должностным лицом совместно с ответственным исполнителем (ответственным исполнителем и соисполнителями), определенным (определенными) для соответствующего обращения.

41. Ответственное должностное лицо в ходе рассмотрения обращения по существу:

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

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

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

4) дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных настоящим Порядком;

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

42. Ответственный исполнитель, получив в соответствии с пунктом 39 настоящего Порядка обращение, документы и материалы, приложенные к нему, а также резолюцию ответственного должностного лица, содействует ответственному должностному лицу в исполнении полномочий, указанных в пункте 41 настоящего Порядка, организует совместно с соисполнителями в сроки, установленные настоящим Порядком, непосредственное рассмотрение обращения по существу, а также подготавливает проект ответа по соответствующему обращению.

43. При рассмотрении обращений по существу ответственный исполнитель:

1) подготавливает проекты документов, указанных в резолюции ответственного должностного лица;

2) приглашает, в случае необходимости, гражданина или взаимодействует с ним посредством телефонной связи для дополнительного выяснения обстоятельств, изложенных в обращении, запроса дополнительных документов и материалов;

3) предлагает ответственному должностному лицу проведение дополнительных мероприятий, необходимых для обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения;

4) обеспечивает гражданину возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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;

5) в случаях, предусмотренных резолюцией ответственного должностного лица, осуществляет выезд на место.

44. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения, а также сведения об ответственном исполнителе по обращению;

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

3) 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;

4) получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 35–37 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 34 настоящего Порядка, – уведомление о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5) 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;

6) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

45. Проекты документов, указанные в пунктах 35–37 настоящего Порядка, подготавливаются ответственным исполнителем на бланке Администрации и передаются должностному лицу приемной в целях их предоставления для ознакомления и подписания ответственному должностному лицу. Ответственное должностное лицо, подписав указанные документы, возвращает их должностному лицу, приемной для направления гражданину, а также должностному лицу по работе с обращениями граждан для заполнения в соответствии с пунктом 27 настоящего Порядка журнала учета обращений граждан, оформления дела и регистрационно-контрольной карточки соответствующего обращения. Указанные документы, подписанные ответственным должностным лицом, не позднее дня их подписания направляются гражданину.

46. С момента направления гражданину документов, указанных в пунктах 34–37 настоящего Порядка, рассмотрение соответствующего обращения считается завершенным.

47. Проекты запросов, указанные в подпункте 4 пункта 33 настоящего Порядка, подготавливаются ответственным исполнителем на бланке Администрации и передаются должностному лицу приемной в целях их предоставления для ознакомления и подписания ответственному должностному лицу. Ответственное должностное лицо, подписав указанные запросы, возвращает их должностному лицу приемной для направления в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, а также должностному лицу с обращениями граждан для заполнения в соответствии с пунктом 27 настоящего Порядка журнала учета обращений граждан, а также оформления дела и регистрационно-контрольной карточки соответствующего обращения.

Указанные запросы, подписанные ответственным должностным лицом, не позднее дня их подписания направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам по официальному адресу электронной почты или в письменном виде по официальному почтовому адресу.

48. При рассмотрении по существу обращений в виде предложения ответственное должностное лицо и ответственный исполнитель выявляют, а также оценивают правовые и социально-экономические предпосылки возможности принятия указанных предложений.

49. При рассмотрении по существу обращений в виде заявлений или жалобы ответственное должностное лицо и ответственный исполнитель:

1) изучают обращение, документы и материалы, приложенные к нему, документы и материалы, поступившие в связи с запросами от государственных органов и органов местного самоуправления и их должностных лиц, письменные пояснения должностных лиц Администрации;

2) осуществляют проверку действительности информации, указанной в обращении, анализируют соответствие решений и действий (бездействия) Администрации,

должностных лиц Администрации положениям действующих законов и иных нормативных правовых актов;

3) определяют право, свободу или законный интерес, в реализации которых просит содействия гражданин, либо о восстановлении или защите которых он просит в обращении;

4) определяют способы содействия реализации, восстановлению или защите прав, свобод или законных интересов гражданина;

5) оценивают наличие законных оснований для указанных в обращении способов содействия в реализации, защите и восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов и возможности их осуществления.

50. Обращение рассматривается в сроки, определенные пунктом 7 настоящего Порядка.

В случае направления в органы государственной власти, местного самоуправления и их должностным лицам запросов, указанных в подпункте 4 пункта 33 настоящего Порядка, ответственное должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней.

Ответственный исполнитель, установив наличие оснований и необходимость продления срока рассмотрения обращения, подготавливает служебную записку на имя ответственного должностного лица, а также проект уведомления соответствующего гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Служебная записка вместе с проектом уведомления о продлении срока рассмотрения обращения передаются должностному лицу приемной для предоставления в целях ознакомления и согласования ответственному должностному лицу. Ответственное должностное лицо, ознакомившись со служебной запиской, посчитав обоснованной необходимость продления срока рассмотрения обращения, принимает соответствующее решение в виде согласования служебной записки (посредством проставления на ней надписи «СОГЛАСОВАНО» с указанием даты такого согласования), а также подписывает уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения. Ответственное должностное лицо, согласовав служебную записку, а также подписав уведомление гражданину, возвращает указанные документы должностному лицу приемной для доведения принятого решения до ответственного исполнителя, направления уведомления гражданину, а также должностному лицу по работе с обращениями граждан для заполнения в соответствии с пунктом 27 настоящего Порядка журнала учета обращений граждан и оформления дела, регистрационно-контрольной карточки соответствующего обращения.

Ответственное должностное лицо, посчитав необоснованным продление срока рассмотрения обращения, принимает соответствующее решение (в виде проставления на служебной записке надписи «НЕ СОГЛАСОВАНО» с указанием даты отказа в согласовании). Ответственное должностное лицо направляет несогласованную служебную записку, а также проект уведомления должностному лицу приемной для доведения принятого решения до ответственного исполнителя и должностного лица по работе с обращениями граждан. В этом случае, ответственный исполнитель обеспечивает рассмотрение решения в сроки, установленные в соответствии с подпунктом 2 пункта 33 настоящего Порядка.

51. Ответственный исполнитель по результатам рассмотрения обращения по существу подготавливает проект ответа на обращение.

В случае, если в соответствии с подпунктом 1 пункта 33 настоящего Порядка помимо ответственного исполнителя определены соисполнители, то соисполнители не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока, указанного в подпункте 2 пункта 33

настоящего Порядка направляют все необходимые материалы и документы ответственному исполнителю.

52. Подготовленный ответственным исполнителем проект ответа на обращение передается должностному лицу приемной для предоставления в целях ознакомления и подписания ответственным должностному лицу.

ГЛАВА 5. ОФОРМЛЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

53. В проекте ответа на обращение ответственный исполнитель в обязательном порядке отражает следующее:

1) фамилию, имя и отчество гражданина (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, в случае, если обращение поступило в форме электронного документа. В случае подготовки проекта письменного ответа по коллективному обращению – указание о необходимости доведения данной информации до всех остальных граждан;

2) дата поступления и регистрации обращения в Администрации;

3) способ направления обращения;

4) перечень и результаты проведенных в ходе рассмотрения по существу обращения проверочных мероприятий;

5) исчерпывающие ответы на все поставленные в обращении вопросы со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

6) при подтверждении изложенных в обращении фактов нарушения законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Администрации и должностных лиц Администрации – информация о принятых по обращению мерах;

7) конкретные сроки, меры и условия содействия реализации, восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина. Если содействие реализации, восстановлению и защите нарушенных прав, свобод и законных интересов способом, указанным в обращении не представляется возможным, – четкие разъяснения этого со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты, описание обстоятельств, препятствующих этому, а также, при наличии возможности, описание иных предлагаемых способов содействия реализации, восстановлению и защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

8) разъяснения гражданину, в случае необходимости, дальнейшего порядка действий по реализации, восстановлению или защите прав, свобод и законных интересов гражданина;

9) информацию о принятии (непринятии) к исполнению рекомендаций гражданина о совершенствовании нормативных правовых актов Тайшетского городского поселения, деятельности Администрации, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности общества;

10) в левом нижнем углу проекта ответа на обращение – фамилию, инициалы ответственного исполнителя, номер его служебного телефона.

54. Проект ответа на обращение должен излагаться последовательно, ясно и кратко с применением только официально принятых сокращений, обозначений и терминов.

55. Проект ответа на обращение подготавливается в письменной форме на бланке письма Администрации.

56. Ответственное должностное лицо не позднее двух рабочих дней со дня поступления к нему проекта ответа на обращение знакомится с указанным проектом и совершает одно из следующих действий:

1) подписывает ответ на обращение;

2) направляет проект ответа на обращение ответственному исполнителю для доработки.

57. Глава подписывает ответы гражданам на обращения:

1) об оспаривании действий (бездействия) непосредственно подчиненных ему должностных лиц Администрации;

2) направленные на его имя с пометкой «Лично»;

3) направленные в Администрацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращениях вопросов, из государственных органов, органов местного самоуправления и их должностных лиц.

58. Ответственное должностное лицо принимает решение, указанное в подпункте 2 пункта 56 настоящего Порядка, в следующих случаях:

1) несоответствие проекта письменного ответа требованиям, установленным в пунктах 53–55 настоящего Порядка;

2) противоречие выводов, изложенных ответственным исполнителем в проекте ответа на обращение, действующему законодательству;

3) невыполнение или ненадлежащее выполнение ответственным исполнителем поручений, данных ответственным должностным лицом в соответствии с пунктом 33 настоящего Порядка.

59. В случае принятия ответственным должностным лицом решения, указанного в подпункте 2 пункта 56 настоящего Порядка, проект ответа на обращение возвращается ответственному исполнителю вместе с поручением о его доработке. В случае возврата ответа исполнитель, в зависимости от оснований возврата, обязан устранить выявленные нарушения и (или) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов в срок до пяти рабочих дней, но не более сроков, установленных в соответствии с пунктом 50 настоящего Порядка.

60. Доработанный ответственным исполнителем проект ответа на обращение направляется ответственному должностному лицу и подписывается в порядке, определенном пунктами 55–57 настоящего Порядка.

61. Подписанный экземпляр ответа на обращение передается лицом, его подписавшим, должностному лицу приемной для направления гражданину, а также должностному лицу по работе с обращениями граждан для заполнения в соответствии с пунктом 27 настоящего Порядка журнала учета обращений граждан и оформления дела, регистрационно-контрольной карточки соответствующего обращения.

62. Должностное лицо приемной, получившее подписанный ответ на обращение, не позднее дня его подписания присваивает ему исходящий регистрационный номер, направляет ответ на обращение гражданину, а также должностному лицу по работе с обращениями граждан для заполнения в соответствии с пунктом 27 настоящего Порядка журнала учета обращений граждан и оформления дела, регистрационно-контрольной карточки соответствующего обращения. Должностное лицо по работе с обращениями граждан снимает, в случае необходимости, обращение с контроля. Снятие обращения с контроля осуществляется путем проставления в журнале учета обращений граждан, а также в карточке обращения отметки «СНЯТО С КОНТРОЛЯ».

63. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию или должностному лицу Администрации в письменной форме, подготавливаются в письменной форме и направляются гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

Подписанный письменный ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, преобразуется форму электронного документа и направляется по адресу электронной почты, указанному в поступившем обращении.

Ответ на поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают

интересы неопределенного круга лиц (в частности, ответ на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц) также может быть размещен с соблюдением охраняемой законом тайны на официальном сайте Администрации.

64. По итогам рассмотрения обращения не позднее дня следующего за днем подписания ответа на обращение, ответственное должностное лицо, ответственный исполнитель передают подлинные экземпляры имеющихся у них документов, поступивших к ним в процессе рассмотрения обращения, должностному лицу по работе с обращениями граждан для оформления дела.

65. Дела обращений формируются в хронологическом порядке с оформлением описей дел. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в Администрации.

ГЛАВА 6. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

66. Личный прием проводится Главой, а также уполномоченными на то Главой иными должностными лицами Администрации.

67. Личный прием ведется в соответствии с графиком личного приема на предстоящий месяц, утверждаемым Главой не позднее 25 числа текущего месяца.

Должностным лицом по работе с обращениями граждан не позднее 28 числа текущего месяца график личного приема размещается на официальном сайте Администрации.

68. Прием проводится по предварительной записи, за исключением случая, указанного в пункте 76 настоящего Порядка. Запись граждан на личный прием производится способом, указанным в подпункте 6 пункта 8 настоящего Порядка, либо посредством телефонной связи по телефонным номерам 8(39563) 2-02-15, 2-10-76.

69. Сведения о записи граждан на личный прием заносятся должностным лицом по работе с обращениями граждан в журнал учета записи граждан на личный прием, форма которого установлена в приложении 3 к настоящему Порядку.

70. Организацию личного приема в Администрации осуществляет должностное лицо по работе с обращениями граждан. В целях организации личного приема, а также непосредственно перед личным приемом должностное лицо по работе с обращениями граждан осуществляет следующие действия:

- 1) принимает сообщения граждан о личном приеме;
- 2) ведет журнал учета записи граждан на личный прием;
- 3) проводит предварительную запись граждан на личный прием;
- 4) организует предварительный прием граждан в день личного приема;
- 5) ознакомляется с документами, удостоверяющими личность гражданина, а также доверенностью (в случае представления интересов гражданина иным лицом);
- 6) заполняет карточку личного приема в ходе личного приема по форме, установленной приложением 4 к настоящему Порядку;
- 7) устанавливает повторность обращения гражданина;
- 8) принимает письменные обращения, поданные гражданином в ходе личного приема, обеспечивает их регистрацию и рассмотрение в порядке и сроки, установленные настоящим Порядком;
- 9) организует проведение аудио- и (или) видео- записи в ходе личного приема, а также уведомляет о ее проведении гражданина;
- 10) отказывает в предварительной записи на личный прием либо в проведении личного приема, в случаях, определенных пунктами 72, 79 настоящего Порядка;

11) уведомляет граждан об изменении даты и (или) времени проведения личного приема.

71. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. С гражданином согласовываются в соответствии с утвержденным графиком личного приема дата и время личного приема. Гражданину сообщается адрес проведения личного приема, а также фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), а также должность лица, которое будет проводить личный прием.

72. Должностное лицо по работе с обращениями граждан отказывает гражданину в записи на личный прием и в день личного приема отказывает в возможности быть принятым должностным лицом Администрации, проводящим личный прием, в следующих случаях:

1) непредставления гражданином документа, удостоверяющего личность, а также сведений о себе;

2) невозможности сформулировать гражданином существо вопроса, подлежащего обсуждению в ходе личного приема;

3) нахождения гражданина под воздействием алкогольных, наркотических или психотропных веществ и (или) нарушения им общественного порядка, создания непосредственной угрозы для жизни и здоровья окружающих лиц.

73. Должностное лицо по работе с обращениями граждан не позднее, чем за один рабочий день до дня проведения личного приема сообщает лицам, сведения о которых внесены в журнал учета записи граждан на личный прием, о предварительной записи гражданина на личный прием. В этих целях должностное лицо по работе с обращениями граждан по телефонной связи выясняет действительность намерений посетить личный прием в ранее согласованные дату и время. В случае отсутствия у гражданина, записанного на личный прием, возможности прибыть на личный прием, с ним согласовываются иные дата и (или) время личного приема, о чем делается отметка в журнале учета записи граждан на личный прием.

74. Личный прием по обращению гражданина о личном приеме в тот же день осуществляется только в том случае, если в соответствующий день проводится личный прием гражданина по предварительной записи и в этот день в пределах периода времени, отведенного на личный прием, имеется свободное время. В иных случаях гражданином согласовывается дата и время личного приема в порядке, установленном пунктами 69, 71 настоящего Порядка.

75. В случае поступления обращений о личном приеме от нескольких граждан личные приемы проводятся в порядке поступления обращений о личных приемах, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 76 настоящего Порядка. В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то личные приемы проводятся в порядке поступления их обращений о личных приемах.

76. Правом на первоочередной личный прием, помимо предусмотренных законодательством категорий граждан, обладают:

1) беременные женщины;

2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

3) инвалиды I и II групп;

4) законные представители ребенка-инвалида.

77. Личный прием граждан по предварительной записи может быть отменен в случаях командировки, болезни должностного лица Администрации, проводящего личный прием. В случае невозможности проведения личного приема он переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее, чем в день, предшествующий дате личного приема, с

согласованием с гражданином иной даты и (или) времени личного приема в порядке, установленном пунктом 73 настоящего Порядка.

78. Непосредственно перед личным приемом гражданин предъявляет для ознакомления документ, удостоверяющий его личность, а в случае представления интересов гражданина иным лицом – доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя.

79. Непосредственно перед личным приемом гражданину может быть отказано в его проведении в следующих случаях:

1) непредоставление документа, удостоверяющего его личность;

2) нахождение гражданина под воздействием алкогольных, наркотических или психотропных веществ и (или) нарушение им общественного порядка, создание непосредственной угрозы для жизни и здоровья окружающих лиц.

80. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, обеспечения полного и всестороннего рассмотрения обращения гражданина должностными лицами Администрации, ведущими прием граждан, ведется прием только одного гражданина, а в случае коллективного обращения – не более трех граждан одновременно.

81. Должностные лица Администрации, ведущие личный прием, в ходе личного приема имеют право:

1) приглашать иных должностных лиц Администрации для дачи пояснений и разъяснений по существу обращения;

2) истребовать от гражданина дополнительные пояснения по существу обращения, а также предоставления документов и материалов, отражающих факты и обстоятельства, изложенные им в ходе личного приема;

3) давать устный ответ гражданину, в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки;

4) давать гражданину разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Администрации;

5) проверять исполнение ранее данных поручений, связанных с обращением гражданина, поданным в ходе личного приема;

6) отказывать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

82. Время личного приема составляет не более 30 минут.

83. В ходе личного приема в целях объективной фиксации информации, предоставляемой гражданином в устной форме, обеспечения защиты прав граждан, а также безопасности может вестись аудио- и (или) видеозапись личного приема, о чем граждане уведомляются до начала личного приема. Аудио- или видеозаписи личного приема граждан подлежат хранению в порядке, определенном инструкцией по делопроизводству в Администрации. Аудио- или видеозаписи личного приема граждан используются для рассмотрения по существу обращений, поступивших в ходе личного приема, в случае если в ходе приема не представилось возможным рассмотреть обращение полностью либо обращение требует дополнительной проверки.

84. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно и (или) представить его в письменной форме.

85. В ходе личного приема содержание устного обращения (за исключением случая, если то же обращение изложено гражданином в письменном виде и представлено на личном приеме) немедленно заносится должностным лицом по работе с обращениями граждан в карточку личного приема гражданина.

86. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается

устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. При этом устное обращение, содержащееся в карточке личного приема, подлежит регистрации в порядке, определенном для регистрации письменных обращений.

87. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленном настоящим Порядком.

88. По окончании личного приема конкретного гражданина должностные лица Администрации, проводившие личный прием, доводят до сведения гражданина свои решения или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение обращения (обращений) гражданина, поданных в ходе личного приема, а также о примерных сроках получения письменных ответов.

Начальник отдела по организационной работе
контролю и делопроизводству администрации
Тайшетского городского поселения

В.Д.Бычкова

Приложение 1
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, поступающих в
администрацию Тайшетского городского
поселения, утвержденному постановлением
администрации Тайшетского городского
поселения от 05 марта 2021 года №165

АКТ

«__» _____ 20__ г.

Я, _____
(должность, ФИО)

составил(а) настоящий акт о том, что «__» _____ 20__ года в ходе первичной
обработки обращения, при вскрытии конверта (пакета) в нем был (были) обнаружен
(обнаружены) _____

Настоящий акт составлен в трех экземплярах.

Подпись: _____

Приложение 2
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, поступающих
в администрацию
Тайшетского городского поселения,
утвержденному постановлением администрации
Тайшетского городского поселения
от 05 марта 2021 года №165

ЖУРНАЛ
учета обращений граждан

№ п/п	Дата поступления/ дата регистрации и регистрационный номер / отметка о контроле	ФИО гражданина (гражданин)	Вид обращения / способ предоставления / количество листов с учетом приложения	Краткое описание документа и материалов, приложенных к обращению	Предмет обращения / отметка о невозможности прочтения обращения	Дата поступления и регистрационный номер предыдущего обращения того же гражданина (при повторном обращении)	Должность, ФИО ответственного исполнителя / срок рассмотрения обращения	Принятые действия / должность, ФИО лица подготовившего документ / дата направления и регистрационный номер исходящего документа	Дата и регистрационный номер документов и материалов, поступивших дополнительно	Должность, ФИО лица, подготовившего письменный ответ / дата направления и регистрационный номер письменного ответа
1.										
2.										
...										

Приложение 3
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, поступающих в администрацию
Тайшетского городского поселения, утвержденному
постановлением администрации Тайшетского
городского поселения от 05 марта 2021 года №165

Журнал
учета записи граждан на личный прием

№ п/п	Дата записи граждан на личный прием / способ его предоставления (направления)	ФИО гражданина / наименование организации	Адрес места жительства гражданина/ наименование организации, контактный телефон (при наличии)	Содержание вопроса	Дата поступления и регистрационный номер предыдущего обращения того же гражданина (при повторном обращении)	Дата и время личного приема	Должность, ФИО лица, которое будет проводить личный прием	Примечания
1.								
2. ...								

Приложение 4
к Порядку организации рассмотрения
обращений граждан, поступающих
в администрацию Тайшетского городского
поселения, утвержденному постановлением
администрации Тайшетского городского
поселения от 05 марта 2021 года №165

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

«__» _____ 20__ г.

(ФИО гражданина)

(адрес места жительства гражданина, контактный телефон)

(должность, ФИО лица, проводившего личный прием гражданина)

Содержание устного обращения гражданина: _____

Содержание ответа, данного в устной форме: _____
(заполняется в случае, если факты и

обстоятельства, изложенные в обращении, не требуют дополнительной проверки)

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме, дата, подпись)

Содержание принятого решения, в случае, если факты и обстоятельства, изложенные в
обращении, требуют проверки: _____

(подпись лица,
проводившего
личный прием)