



АДМИНИСТРАЦИЯ
городского округа «город Дагестанские Огни»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«15» 04 2021 г.

№ 231

**Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа
«город Дагестанские Огни»**

На основании федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования муниципальных правовых актов администрация городского округа «город Дагестанские Огни» **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемое Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа «город Дагестанские Огни».

2. МКУ «ИЦ» городского округа «город Дагестанские Огни» опубликовать настоящее постановление в городской газете «Дагестанские Огни» и на официальном сайте администрации городского округа «город Дагестанские Огни».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на и.о. руководителя аппарата администрации городского округа «город Дагестанские Огни» Э.Х. Велиева.

**Глава администрации
городского округа
«город Дагестанские Огни»**



Д. Алирзаев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
городского округа «город
Дагестанские Огни»

от « 15 » 04 2021 г. № 231

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших
в администрацию городского округа «город Дагестанские Огни»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа «город Дагестанские Огни» (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа «город Дагестанские Огни» (далее – администрация), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.5. В администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации, специалистами администрации с использованием системы электронного документооборота Республики Дагестан (далее – ССТУ).

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются специалистом общего отдела администрации.

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

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрацию;

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.10. Администрация располагается по адресу: 368670, Республика Дагестан, г. Дагестанские Огни, ул. Козленко, д. 1, адрес электронной почты: dagogniadmin@mail.ru, obshiiotdeldagogni@mail.ru

1.11. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема днях и часах, телефонах для справок размещаются:

- на официальном сайте администрации <https://dagogni.rf.ru/> далее – сайт администрации);

- на информационном стенде в администрации.

1.12. При личном обращении консультации оказываются специалистами администрации городского округа «город Дагестанские Огни» с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов (далее - в рабочее время).

1.13. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 5-31-13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются в рабочее время, максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные через Интернет-приемную на официальном сайте администрации, по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалистам.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, трудовые книжки, и т.д.) денежных купюр и других ценностей составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в администрации и приобщается к поступившему обращению, второй отправляется заявителю. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан

производится специалистами общего отдела.

2.5. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.6. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа на электронный адрес администрации или в Интернет-приемную официального сайта администрации.

2.7. Письменное обращение гражданина в администрацию в обязательном порядке должно содержать её наименование либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, к которому обращается гражданин, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения, поступившие в администрацию в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

2.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист администрации производит регистрацию обращений граждан в ССТУ. На каждое обращение создается учетная карточка по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению, в которой при регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки письма приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телефон, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено в адрес администрации городского округа, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Республики Дагестан, органов прокуратуры и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На особый контроль ставят обращения в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - льготность категории), кроме коллективных обращений;

- письмо проверяется на повторность, в регистрационной карточке проставляется отметка «Первичное», «Повторное», «Многократное». При повторном обращении указываются номер и дата поступления предыдущего обращения;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.2. Поступившие обращения граждан аннотируются. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступающие в администрацию через интернет-сайт администрации, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

3.4. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп «Входящий № _____ «___» _____ 20__ г.» в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.5. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации, составленные в письменной или электронной

форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются в письменной форме на рассмотрение должностным лицам, руководителям организаций и учреждений городского округа, специалистам администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей Палат Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Главы Республики Дагестан, адресованные главе городского округа, передаются главе администрации городского округа «город Дагестанские Огни».

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа «город Дагестанские Огни», в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в различные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой администрации. Одновременно за той же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса глава администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1. настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Республики Дагестан, то ответственный исполнитель обязан согласовать с должностным лицом, на контроле которого находится рассмотрение обращения, продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. Главой администрации к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Резолюция оформляется на учетной карточке обращения.

5.6. В случае, если обращение направляется для рассмотрения в орган государственной власти, органу местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения в порядке, указанном в пункте 4.6. раздела 4 настоящего Положения.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Резолюция на обращения оформляется на специальном бланке.

5.9. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах,

органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на письменное обращение не дается. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.11. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.13. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю 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 городского округа «город Дагестанские Огни» уведомляет о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу данного органа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.14. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью

разглашения указанных сведений.

5.15. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.17. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.18. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает глава администрации, заместители главы администрации городского округа «город Дагестанские Огни».

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

6.3. В ответе в краевые, федеральные государственные органы должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа «город Дагестанские Огни».

Ответы заявителям в форме электронных документов изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа «город Дагестанские

Огни», после чего подписываются главой администрации городского округа «город Дагестанские Огни», регистрируются и направляются заявителю в форме сканированной копии на адрес электронной почты, указанной заявителем при направлении обращения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан, поступившие из Правительства Республики Дагестан, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. Ответственный исполнитель за три дня до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование с заместителями главы администрации городского округа «город Дагестанские Огни» по курируемым направлениям. При наличии замечаний в течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения «город Дагестанские Огни» возвращаются ответственному исполнителю на доработку.

6.10. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность направления ответа и делается отметка в ССТУ. Обращения хранятся у специалиста администрации, ответственного за работу с обращениями граждан, в ССТУ.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.11. Ответ, подписанный главой администрации городского округа «город Дагестанские Огни», регистрируется специалистом, ответственным за делопроизводство и отправляется автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления.

7.2. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем специалист администрации городского округа «город Дагестанские Огни» уведомляет исполнителя, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием

контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.3. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей Палат Федерального собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Главы Республики Дагестан о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой администрации.

7.5. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава администрации.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан производится ответственным исполнителем по поручению главы администрации и включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан главой администрации специалист администрации городского округа «город Дагестанские Огни» осуществляет самостоятельно.

8.2. Прием граждан, в том числе в режиме видеоконференцсвязи, ведут глава администрации, специалисты администрации городского округа «город Дагестанские Огни».

8.3. Прием граждан главой администрации городского округа «город Дагестанские Огни», специалистами администрации городского округа «город Дагестанские Огни» осуществляется по графику, утвержденному распоряжением администрации.

8.4. На каждого гражданина, принятого главой администрации городского округа «город Дагестанские Огни», оформляется учетная карточка приема граждан установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина. При повторных обращениях специалист администрации делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

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

обращении вопросов.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа «город Дагестанские Огни», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. По просьбе заявителя он может быть принят главой администрации городского округа «город Дагестанские Огни», специалистами администрации городского округа «город Дагестанские Огни» в установленные дни приема населения. График приема граждан размещается на информационном стенде в администрации городского округа «город Дагестанские Огни» и на сайте администрации городского округа «город Дагестанские Огни».

8.10. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) руководитель (специалист) соответствующего учреждения или организации.

8.11. Глава администрации городского округа «город Дагестанские Огни», специалисты администрации городского округа «город Дагестанские Огни» при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием руководителей, специалистов учреждений и организаций;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.13. После завершения личного приема главой администрации городского округа «город Дагестанские Огни» и согласно его поручениям специалист администрации городского округа «город Дагестанские Огни» оформляет рассылку документов с приема в установленном порядке (при отсутствии технической возможности – в письменной форме).

8.14. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы администрации городского округа «город Дагестанские Огни» осуществляет специалист администрации городского округа «город Дагестанские Огни», который ежемесячно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.15. По просьбе заявителя, оставившего свои документы руководителю, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.16. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений

по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе администрации городского округа «город Дагестанские Огни», подготовленные проекты ответов заявителям - на подпись. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершённым и при наличии подписи должностного лица, принявшего решение, специалист администрации городского округа «город Дагестанские Огни» снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут специалисты администрации городского округа «город Дагестанские Огни»-ответственные исполнители.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности администрации (по запросам).

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно в рабочее время.

9.6. При получении вопроса по телефону специалисты администрации городского округа «город Дагестанские Огни», ответственные исполнители:

- называют наименование администрации;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивают и уточняют при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку подготавливают ответ.

10. Анализ работы с обращениями граждан.

10.1. Специалист администрации ежеквартально и по итогам полугодия и года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе администрации городского округа «город Дагестанские Огни».

11. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа «город Дагестанские Огни»



ОБРАЗЕЦ

УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА

Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
ФИО заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Вид обращения:		Кол-во стр:	Частота обращения:	
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Содержания заявления:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:		Кем дан ответ:		
Адрес ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:	Папка №:	
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

СВЕДЕНИЯ

о количестве и характере обращений граждан, поступивших

в _____ за ____ квартал 20__ года

Характер вопросов, поставленных в обращениях	за отчётный период	за аналогический период предыду- щего года
1	2	3
Всего обращений		
Вопросы:		
Промышленности		
Строительства		
Транспорта		
Связи		
Агропромышленного комплекса		
Торговли		
Экономические реформы		
Труда и заработной платы		
Финансовые		
Науки, культуры, информации		

3

1	2	3
Социального обеспечения и социальной защиты населения		
Здравоохранения		
Образования		
Предоставления жилья		
Коммунального обслуживания		
Государства, общества, политики		
Военной службы		
Суда, прокуратуры и юстиции		
Экологии и природопользования		
Работа органов внутренних дел		
Работа по делам ГО, ЧС и пожарной безопасности		
Миграционной политики		
Работы с обращениями граждан		
Землевладения и землепользования		
Работа органов местного самоуправления		
Другие вопросы		