



КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
Администрация Беловского городского округа

РАСПОРЯЖЕНИЕ

07.12.2018

74-р

Об утверждении инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Беловский городской округ», в целях обеспечения реализации прав граждан на обращения в органы местного самоуправления:

1. Утвердить инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Беловского городского округа.
2. Признать утратившим силу распоряжение Администрации Беловского городского округа от 24.04.2014 № 1030-р «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан».
3. Начальникам структурных подразделений Администрации Беловского городского округа довести до сведения всех сотрудников информацию о своевременном соблюдении и исполнении данной инструкции при работе с обращениями граждан.
4. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя Главы Беловского городского округа – руководителя аппарата М.П. Мерзлякову.

Глава Беловского
городского округа



А.В. Курносков

Утверждено
Распоряжением Администрации
Беловского городского округа
от 07.12.2008 № - р 74

ИНСТРУКЦИЯ
О порядке организации работы с обращениями граждан
в Администрации Беловского городского округа

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию Беловского городского округа (далее - Администрация) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой Беловского городского округа, первым заместителем Главы Беловского городского округа, заместителями Главы Беловского городского округа (далее – заместителями Главы), руководителями структурных подразделений Администрации Беловского городского округа.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящей Инструкцией.

1.3. Граждане имеют право обращаться в Администрацию:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);
- 4) устно (по телефону).

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших от граждан, объединений граждан, в адрес Главы Беловского городского округа, заместителей Главы, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан Администрации. Направление обращений и документов в адрес Главы Беловского городского округа, заместителей Главы осуществляется только через отдел и автоматизированную программу «система электронного документооборота» (далее «СЭД») Администрации.

2. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: ул. Советская, 21. г. Белово, 652600

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: mail@belovo42.ru

Факс: 8(38452) 2-15-63; 2-29-04 Телефон: 2-29-04, 2-18-06.

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью Главы Беловского городского округа, первого заместителя Главы, заместителей Главы, руководителей структурных подразделений Администрации, или по их поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Руководители несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

2.3. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Администрацию письменных обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.4. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.5. Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и

настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) 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.

В случае если невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

2.7. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы Беловского городского округа, первого заместителя Главы, заместителей Главы и управляющего делами. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.8. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

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

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.9. Глава Беловского городского округа, должностное лицо либо уполномоченное ими на то 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.11. В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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.

2.12. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Беловского городского округа, должностное лицо либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.14. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения,

поздравления или отзывы, а также суждения о деятельности органов власти и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.15. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов Администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением Администрации, разработавшим правовой акт. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц Администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом Администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие).

3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел по работе с обращениями граждан. Регистрация производится в специализированной компьютерной сетевой системе учета обращений «СЭД».

3.2. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Глава Беловского городского округа или управляющий делами направляет письменные обращения заместителям Главы по компетенции поставленных в обращении вопросов.

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

3.4. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

3.5. При регистрации в системе «СЭД» заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;

2) повторность (многократность) обращения;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

4) срок подготовки ответа по обращению;

5) почтовый адрес или адрес электронной почты;

6) суть обращения;

7) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения;

8) автор сопроводительного письма(при наличии).

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

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию и относящиеся к компетенции Главы Беловского городского округа, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших на имя Главы Беловского городского округа и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

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

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Администрации, то обращение в течение двух дней возвращается в отдел по работе с обращениями граждан с сопроводительным письмом за подписью заместителя Главы о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

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

4.4. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением отдельных случаев, указанных настоящей Инструкции.
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса другому должностному лицу Глава Беловского городского округа, заместители Главы или управляющий делами вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа в электронном виде прикрепляется к регистрационной карточке в системе «СЭД».

4.7. 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 пункта 2.6 настоящей Инструкции.

4.8. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан. Ответ на обращение может быть подписан Главой Беловского городского округа, заместителями Главы или управляющим делами.

5. Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля формируются в дела. На лицевой стороне папки «Дело» проставляется:

- 1) регистрационный номер;
- 2) фамилия и инициалы заявителя;
- 3) дата регистрации обращения;
- 4) дата закрытия.

5.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) копия обращения;

2) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение (если оно имело место быть);

3) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в отделе по работе с обращениями граждан с утвержденной номенклатурой (в течение 5 лет). Дела

с истекшим сроком хранения уничтожаются.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится Главой Беловского городского округа, заместителями Главы, либо в случае необходимости замещающими их лицами. Информация об установленных днях, часах, месте приема размещена на сайте Администрации, в отделе по работе с обращениями граждан.

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, контроля за выполнением поручений, данных во время указанного приема, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан. Работники отдела по работе с обращениями граждан вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе Беловского городского округа, заместителям Главы, либо уполномоченным на то лицам.

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

График личного приема граждан утверждается Главой Беловского городского округа.

6.2. Личный прием граждан руководителями структурных подразделений Администрации проводится согласно утвержденному графику. Данные заявителя заносятся в регистрационный журнал, с последующим предоставлением ответов гражданину в установленные законом сроки. Ответственность за организационно-техническое обеспечение личных приемов руководителями структурных подразделений Администрации осуществляется сотрудниками структурного подразделения Администрации.

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

6.4. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители Главы, руководители структурных подразделений Администрации, своевременно сообщают об этом работникам отдела по работе с обращениями граждан, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

6.5. Глава Беловского городского округа, заместители Главы, руководители структурных подразделений Администрации, при необходимости проводят выездные приемы граждан в поселках, трудовых коллективах, и т.д.

6.6. При проведении личного приема граждан Главой Беловского городского округа, заместителями Главы, карточки личного приема граждан заполняются работниками, ответственными за организацию проведения личного приема граждан в структурных подразделениях администрации, сразу после проведения личного приема данные заносятся в программу «СЭД».

6.7. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по обращениям (в том числе повторным).

Специалисты отдела по работе с обращениями граждан, отвечающие за организацию личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания от города, дату и время обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке:

- Депутаты Государственной Думы и члены Совета Федерации;
- Герои Советского Союза, полные кавалеры орденов славы;
- Участники Великой Отечественной войны, вдовы участников Великой Отечественной войны, малолетние узники концлагерей, инвалиды 1 группы.

6.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

6.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.11. Глава Беловского городского округа, заместители Главы, руководители структурных подразделений Администрации, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

6.12. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются

7. Прием граждан работниками отдела по работе с обращениями граждан

7.1. Прием граждан специалистами отдела по работе с обращениями осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящей Инструкцией и должностными обязанностями муниципальных служащих ежедневно в отделе по работе с обращениями граждан без предварительной записи в порядке очереди.

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

7.3. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 1 этаже здания Администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- 1) информационными стендами;
- 2) стульями и столами для оформления документов.

7.4. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону работники отдела по работе с обращениями граждан подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Граждане информируются:

- 1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- 2) о переадресации обращения в орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) требований к оформлению письменного обращения;
- 2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами Администрации;
- 3) порядка проведения личного приема должностными лицами Администрации;
- 4) порядка и сроков рассмотрения обращений;
- 5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи.

7.5. Устные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема фиксируются в журнале учета устных обращений граждан и программе «СЭД». Устные обращения граждан, поступившие в отдел по работе с обращениями граждан по телефону, фиксируются в программе «СЭД» и подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

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

При невозможности работника отдела по работе с обращениями граждан, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему Администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

7.6. При обращении граждан работники отдела по работе с обращениями граждан принимают письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата (в именных обращениях), названий государственных органов (в адресных обращениях). Работники отдела по работе с обращениями граждан вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) работник отдела ставит регистрационный штамп, подписывается в получении и

указывает дату принятия обращения и время.

7.7. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, работник отдела по работе с обращениями граждан вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

8. Аналитическая и информационно-справочная работа

8.1. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистами отдела по работе с обращениями граждан по поручению Главы Беловского городского округа, первого заместителя Главы, заместителей Главы, управляющего делами, на основе базы данных программы "СЭД". К подготовке информации по согласованию с соответствующими руководителями структурных подразделений Администрации могут привлекаться их работники.

8.2. Отдел по работе с обращениями граждан направляет ежемесячную и ежеквартальную информацию, а также полугодовой и годовой отчеты о количестве и характере обращений граждан Губернатору Кемеровской области, Главе Беловского городского округа, управляющему делами.

9. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации

9.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица Администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

Управляющий делами

К.В.Хмелева