

# **АДМИНИСТРАЦИЯ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 13 марта 2018 г. № 317**

### **О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз "О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае", Положением об администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края, утвержденным решением Думы Изобильненского городского Ставропольского края от 17 ноября 2017 года № 46 и в целях совершенствования управленческой деятельности, администрация Изобильненского городского округа Ставропольского края

#### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрение обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края (далее – администрация городского округа).

2. Заместителям главы администрации городского округа, руководителям отделов администрации городского округа, а также органов администрации городского округа, обладающих правами юридического лица, довести Порядок рассмотрение обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края до сведения всех работников и обеспечить строгое соблюдение его в практической работе.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Изобильненского городского округа Пастухова Н.В.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Изобильненского городского  
округа Ставропольского края  
В.И. КОЗЛОВ

**Утвержден  
постановлением администрации  
Изобильненского городского округа  
Ставропольского края  
от 13 марта 2018 г. № 317**

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,  
ПОСТУПАЮЩИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ  
ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз "О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае", другими федеральными законами, Уставом (Основным законом) Ставропольского края, законодательством Ставропольского края, другими нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Ставропольского края, Уставом Изобильненского городского округа Ставропольского края.

Понятия и термины, используемые в Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края (далее - администрация городского округа), применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ.

1.1. Все поступающие в администрацию городского округа предложения, заявления и жалобы граждан в адрес Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края (далее – Глава городского округа) или администрации городского округа в письменной форме, по информационным системам общего пользования, по "Телефону доверия Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края» (далее - "Телефон доверия"), на "Прямую линию" Главы городского округа с населением или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан регистрируются ведущим специалистом общего отдела администрации городского округа в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота "Дело 13.1.0", не позднее, чем на второй день после их поступления.

1.2. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, поступавших в администрацию городского округа, осуществляется Главой городского округа, его заместителями ежедневно.

Обращения граждан рассматриваются в администрации городского округа не более одного месяца со дня их поступления, если не установлен иной контрольный срок рассмотрения обращения. Обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть, в порядке исключения, продлен Главой городского округа и не более чем на 30

календарных дней с одновременным информированием исполнителем заявителя и указанием причин его продления.

Обращения граждан по вопросам, не входящим в компетенцию администрации городского округа, в 7-дневный срок после регистрации направляются на рассмотрение в органы администрации городского округа, обладающие правами юридического лица, а также в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные организации, в ведении которых находится решение данных вопросов, о чем информируются заявители. Обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 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, о чем информируются заявители.

1.3. Ответ на рассмотренное обращение готовится начальником отдела, специалистом администрации городского округа или руководителем органа администрации городского округа, обладающего правами юридического лица, и подписывается Главой городского округа или уполномоченным на то его заместителем.

Об исполнении обращений, взятых на контроль, органы администрации городского округа, обладающие правами юридического лица, иные организации письменно уведомляют администрацию городского округа с приложением копий ответов заявителям и оригиналов писем.

Решение о снятии обращения с контроля принимает Глава городского округа. Исполненные обращения списываются "в дело" Главой городского округа. Ответы на обращения подписанные Главой городского округа считаются списанными "в дело".

В случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, исполнителем готовится служебная записка на имя Главы городского округа, в которой даются разъяснения по вопросам обращения гражданина или о принятых мерах.

1.4. Ведущий специалист общего отдела администрации городского округа отвечает за работу с обращениями граждан, анализирует состояние работы с поступающими в администрацию городского округа предложениями, заявлениями и жалобами и ежеквартально, не позднее 5 числа, составляет по этому вопросу справку, которая докладывается на оперативном совещании администрации городского округа.

Информирует население Изобильненского городского округа через общественно-политическую газету "Наше время" или информационно-аналитическую газету "Изобильненский муниципальный вестник" и официальный портал органов местного самоуправления Изобильненского городского округа.

## **2. Организация личного приема граждан Главой городского округа, его заместителями.**

2.1. Личный прием граждан осуществляется Главой городского округа, его заместителями, по вопросам, отнесенным к их компетенции. В случае необходимости на прием приглашаются начальники отделов администрации городского округа, а также органов администрации городского округа, обладающих правами юридического лица, учреждений и организаций городского

округа. Личный прием граждан Главой городского округа, его заместителями осуществляется согласно графику:

Глава городского округа – второй и четвертый вторник каждого месяца с 15-00;

заместители главы администрации городского округа – первый и третий понедельник каждого месяца с 11-00.

Информация о месте и времени приема граждан Главой городского округа, его заместителями размещается в здании администрации городского округа на информационном стенде и на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.2. Предварительная беседа с гражданами, запись на личный прием граждан, организация проведения личного приема граждан проводится начальником общего отдела администрации городского округа, ведущим специалистом общего отдела администрации городского округа.

При организации проведения личного приема граждан устанавливается очередность приема, предоставляется преимущество в первоочередном порядке отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В целях обеспечения всестороннего, полного и объективного сохранения информации о ходе и результатах приема граждан ведется аудиозапись, о чем заранее сообщается заявителю. Любая иная видео- и аудиозапись личного приема граждан не допускается без согласования с Главой городского округа, его заместителями, ведущими личный прием граждан.

### **3. Работа "Телефона доверия Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края".**

3.1. "Телефон доверия Главы Изобильненского городского округа Ставропольского края" (далее - Телефон доверия) работает ежедневно кроме выходных и праздничных нерабочих дней с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

Приём информации на Телефон доверия и организация работы Телефона доверия по номеру 2-10-88, осуществляется ведущим специалистом общего отдела администрации городского округа.

Ведущий специалист общего отдела администрации городского округа, отвечающий за работу Телефона доверия, ежедневно:

осуществляет прием и запись обращений граждан, поступающих на Телефон доверия;

передает обращения граждан на рассмотрение Главе городского округа;

осуществляет передачу и отправку обращений на рассмотрение в отделы администрации городского округа, а также в органы администрации городского округа, обладающие правами юридического лица;

обеспечивает контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

В случае если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в 3-дневный срок, что отражается в резолюции на обращении.

### **4. Проведение "Прямых линий" с населением.**

4.1. "Прямые линии" Главы городского округа с населением проходят ежеквартально. Информация о проведении и времени "Прямой линии" размещается на информационных стендах Изобильненского городского округа, на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в общественно-политической газете "Наше время".