



**АДМИНИСТРАЦИЯ МИАССКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.06.2021

№ 2955

О внесении изменений в постановление Администрации Миасского городского округа от 12.02.2018 г. № 660 «Об утверждении «Порядка рассмотрения обращения граждан в Администрации Миасского городского округа», и признании утратившим силу постановления Администрации МГО от 13.11.2014 г. № 6680»

В целях реализации положений Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Миасского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести следующие изменения в постановление Администрации Миасского городского округа от 12.02.2018 г. № 660 «Об утверждении «Порядка рассмотрения обращения граждан в Администрации Миасского городского округа», и признании утратившим силу постановления Администрации МГО от 13.11.2014 г. №6680», а именно в приложении:

- подпункт 5 пункта 2 изложить в новой редакции: «Распоряжение Администрации МГО от 26.02.2019г. №58-р «Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан»;

- в абзаце 6 пункта 4 приложения к постановлению адрес интернет-сайта Администрации МГО «миасс.рф» заменить на «miass.gov74.ru»;

- пункт 15 приложения дополнить подпунктом 4 следующего содержания: «Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течении 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения»;

- в подпункте 5 пункта 19 приложения слова «распоряжением Администрации МГО от 03.04.2014г. №97-р» заменить на «распоряжением Администрации МГО от 04.07.2018г. №171-р».

2. Начальнику отдела организационной и контрольной работы обеспечить направление копии настоящего постановления в Регистр муниципальных нормативных актов Челябинской области, разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Миасского городского округа в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации в печатном издании.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Округа (руководителя аппарата) Ковалева Д.В.

Глава
Миасского городского округа

Г.М. Тонких

Приложение
к постановлению Администрации
Миасского городского округа
От 28.06.2021 № 2955

Порядок рассмотрения обращений граждан
в Миасском городском округе

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) в Миасском городском округе (далее – МГО) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Администрации МГО, учреждениями и организациями МГО, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации МГО.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации МГО:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
- 4) Устав Миасского городского округа;
- 5) Распоряжение Администрации МГО от 26.02.2019г. №58-р «Об утверждении Положения об отделе по работе с обращениями граждан».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой МГО, заместителями Главы МГО, муниципальными служащими Администрации МГО, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее именуются – служащие).

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел по работе с обращениями граждан. В Администрации МГО рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении МГО в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Челябинской области, муниципальными нормативно-правовыми актами.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе, в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется отделом по работе с обращениями граждан по адресу: 456300, город Миасс, проспект Автозаводцев, 55.

Контактные телефоны: 8 (3513) 52-13-14, 8 (3513) 57-10-06.

Адрес интернет-сайта Администрации МГО: miass.gov74.ru (рубрика «Интернет-приемная»).

5. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, организации и общественные объединения граждан Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава МГО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в Администрации МГО.

7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрации МГО, либо фамилию, имя, отчество Главы МГО, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в

Администрацию МГО или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию МГО или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию МГО или должностному лицу 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте Администрации МГО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.1 В случае поступления в Администрацию МГО или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте Администрации МГО 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.

8. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации МГО.

Личный прием граждан в Администрации МГО ведут Глава МГО и его заместители в соответствии с графиком, утверждаемым Главой МГО на год.

Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации МГО и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет отдел по работе с обращениями граждан. Часы приёма граждан: с понедельника по четверг: с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 16.00 часов, в пятницу: с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 15.00 часов.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте – на стенде на первом этаже здания Администрации МГО, а также на официальном сайте Администрации МГО в сети Интернет.

Предварительная запись на прием к Главе МГО производится в отделе по работе с обращениями граждан на основании письменного заявления гражданина. Запись на приём начинается на следующий день после проведения последнего приёма, до 20-го числа каждого месяца.

Предварительная запись на прием к заместителям Главы МГО производится в отделе по работе с обращениями граждан или по телефону 57-10-06, согласно утверждённому графику.

Служащие отдела по работе с обращениями граждан оказывают информационно-консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочие места служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать выполнение работы в полном объеме, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для выполнения работы по рассмотрению обращений граждан.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема.

10. Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1) В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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) Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, предусмотренным в п. 7.1 настоящего порядка.

3) Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация МГО вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.1) 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) 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 МГО 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 Администрацию МГО или одному и тому же должностному лицу; о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) 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.

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 МГО или соответствующему должностному лицу.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

12. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 3) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение по компетенции;
- 4) рассмотрение обращений граждан;
- 5) личный прием граждан;
- 6) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 7) оформление ответов на обращения граждан;
- 8) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

9) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

13. Прием письменных обращений.

1) Основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в Администрацию МГО или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из органов государственной власти или местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

2) Обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, с использованием иных средств связи.

3) Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится служащими отдела по работе с обращениями граждан. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп отдела по работе с обращениями граждан с указанием номера и даты приема заявления и сообщается телефон для справок.

4) Обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

14. Регистрация письменных обращений.

1) Письменное обращение, поступившее в отдел по работе с обращениями граждан, регистрируется в течение 3 дней с момента его поступления с использованием автоматизированной информационной системы «Обращения граждан» (далее – АИС «Обращения граждан»). Датой поступления считается дата регистрации обращения.

2) Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Информация об их наличии оформляется актом и заверяется подписями трёх должностных лиц. Также составляется акт, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, и на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение.

3) В электронной регистрационной карточке (далее – ЭРКК) АИС «Обращения граждан» указывается:

- фамилия и инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый либо тот, на чье имя указано направить письменный ответ. Такое обращение считается коллективным; коллективными также считаются обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

- тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов;

- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в дополнительном окне).

4) Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан:

- проставляет на первой странице письма регистрационный штамп «Приёмная по работе с обращениями граждан» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации;

- по просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления так же ставит штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации;

- проверяет обращение на повторность; повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу.

5) Начальник отдела по работе с обращениями граждан прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, готовит проект резолюции Главы Округа.

6) Ежедневно, в конце рабочего дня, все зарегистрированные обращения граждан с проектами резолюций передаются Главе МГО на рассмотрение и утверждение резолюций.

15. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение.

1) На основании утверждённой резолюции Главы МГО служащий отдела по работе с обращениями граждан направляет обращение в то структурное подразделение Администрации МГО, которому поручено рассмотрение данного обращения.

2) Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации МГО, с сопроводительным письмом направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3) Документы, направленные для работы нескольким исполнителям, направляются в первый адрес в подлиннике, во второй и последующие – в копиях. Необходимое количество копий для отправки готовит служащий отдела по работе с обращениями граждан.

4) Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течении 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения.

16. Рассмотрение обращений граждан.

1) Поступившие в структурные подразделения Администрации МГО обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан, если не установлен более короткий срок исполнения.

2) Подготовку ответа на обращение осуществляет исполнитель, указанный в резолюции Главы МГО первым или тот исполнитель, которому было поручено подготовить сводный ответ. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3) Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах власти и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, в течение 15 дней предоставляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

4) Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 11 настоящего Порядка.

5) Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но 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. Если в обращении приведены факты коррупции в Администрации МГО, оно направляется в структурное подразделение Администрации МГО, осуществляющее рассмотрение данных вопросов.

17. Личный прием граждан.

1) Консультации граждан о порядке проведения личного приема в Администрации МГО осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

2) Консультации граждан осуществляются в порядке очередности служащими отдела по работе с обращениями граждан. Время ожидания в очереди не более 20 минут.

3) Проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в отделе по работе с обращениями граждан материалов, касающихся данного заявителя.

4) Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации МГО, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

5) Личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается Главой МГО.

6) Запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приёма, в установленном порядке направляются в структурные подразделения Администрации МГО за подписью начальника отдела по работе с обращениями граждан.

7) Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной форме либо в письменной форме.

8) Обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение.

9) По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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.

11) По итогам приёма в карточке личного приёма делается отметка о результатах приёма. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12) После проведения приёма служащий отдела по работе с обращениями граждан в течение 3 дней регистрирует все устные обращения с использованием АИС «Обращения граждан».

13) Служащий отдела по работе с обращениями граждан осуществляет рассылку документов исполнителям (оригинал письменного обращения, копия карточки личного приема – первому исполнителю, копии всех вышеперечисленных документов – второму и последующим исполнителям).

18. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

1) В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2) Срок рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию МГО из Правительства Челябинской области и стоящих там на контроле, может быть продлён путем направления уведомления за подписью Главы Администрации МГО в адрес должностного лица Правительства Челябинской области, давшего поручение и в адрес заявителя с указанием причины продления.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

3) В случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК делается соответствующая отметка.

19. Оформление ответов на обращения граждан.

1) Ответ подписывается Главой МГО, либо уполномоченным на то лицом.

2) Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе, иметь пояснения по всем поставленным в обращении вопросам.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3) Ответ на коллективные обращения даётся тому гражданину, на чьё имя указано дать ответ. При отсутствии такового ответ даётся на имя заявителя, чья подпись и адрес стоят первыми, с просьбой сообщить другим заявителям.

4) К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле.

5) Ответ оформляется на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Миасского городского округа», утверждённой распоряжением Администрации МГО от 04.07.2018г. № 171-р. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6) Если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

7) Проект ответа исполнитель передаёт в отдел по работе с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа. При необходимости проект ответа возвращается исполнителю для доработки.

8) После подписания Главой МГО ответа на обращение служащий отдела по работе с обращениями граждан снимает обращение с контроля, о чём делает пометку в ЭРКК, регистрирует подписанный ответ в журнале регистрации исходящей документации по обращениям граждан и направляет его заявителю простым письмом. Ответы на обращения, подлежащие отправлению электронной почтой, сканируются и направляются на соответствующий адрес электронной почты.

9) Обращения, снятые с контроля, помещаются в архив.

10) Подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

20. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

1) При рассмотрении обращения гражданин 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.

2) Информацию о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляет отдел по работе с обращениями граждан (во время устных консультаций или по телефону).

3) Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о сроках рассмотрения обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан; порядке работы с обращениями граждан в Администрации МГО; графике приема граждан Главой МГО и его заместителями.

4) При получении запроса по телефону служащий Администрации МГО:

- называет наименование отдела Администрации МГО, в который обратился гражданин;
- представляется и предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;
- при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает перезвонить в определенное время.

5) Во время беседы с заявителем служащий Администрации МГО должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

21. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

1) Обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке.

2) Сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в АИС «Обращения граждан».

3) Архивные документы хранятся 5 лет в отделе по работе с обращениями граждан.

4) Исполнителям запрещается изымать из переписки документы.