



**ГЛАВА
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА АЛУШТЫ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 сентября 2015 года

г. Алушта

№ 1023

**Об утверждении Положения
об организации личного приема
граждан в Администрации города
Алушты Республики Крым**

В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, статьей 20 Устава муниципального образования городской округ Алушта Республики Крым, статьями 83, 84 Конституции Республики Крым, статьей 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Крым от 21.08.2014 № 54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», с целью упорядочения приема населения, обеспечения возможности гражданам городского округа Алушта обращаться непосредственно к руководству города и должностным лицам по личным вопросам, защиты прав и законных интересов, повышения ответственности руководителей структурных подразделений Администрации за своевременное и эффективное рассмотрение обращений и подготовку ответов гражданам, усиления контроля за проведением личных приемов руководителями структурных подразделений Администрации города,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в Администрации города Алушты Республики Крым (прилагается).

2. Руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Алушты:

2.1. В своей деятельности руководствоваться Положением об организации личного приема граждан в Администрации города Алушты Республики Крым.

2.2. Практиковать приемы граждан по личным вопросам с выходом (выездом) на место для изучения обстоятельств, вызвавших жалобу, требовать необходимые материалы и объяснения у должностных лиц курируемых муниципальных предприятий, учреждений, на которые поступают жалобы.

2.3. Проводить по своим направлениям разъяснительную работу среди населения на страницах газеты «Алуштинский вестник», телеканалах «555» и «БРТ» по наиболее типичным и повторяющимся обращениям граждан.

3. Сектору по вопросам связи с общественностью и средствам массовой информации отдела организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан (Ярмантович С.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования городской округ Алушта в ГИС «Портал Правительства Республики Крым» и опубликовать в газете «Алуштинский вестник».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Алушты Перепелицу Г.В. и начальника отдела организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан Сидорову Н.Г..

Глава администрации города Алушты

И.И. Сотов

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением главы
администрации города
Алушты Республики Крым
от 11 сентября 2015 № 1023

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема граждан в Администрации города
Алушты Республики Крым

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан главой администрации города Алушты, первым заместителем, заместителями главы администрации, (далее – руководство Администрации города Алушты) в соответствии с утвержденным графиком, а также руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Алушты.

1.2. Личный прием граждан в Администрации города Алушты осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, настоящим Положением.

1.3. Личный прием граждан главой администрации, первым заместителем, заместителями главы администрации города Алушты осуществляется в дни, определенные утвержденным графиком приема граждан.

1.4. Подготовку ежегодного графика личного приема граждан осуществляет отдел организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан.

1.5. График личного приема граждан руководством Администрации города Алушты согласовывается с главой администрации, первым заместителем, заместителями главы администрации и утверждается в установленном порядке.

1.6. График личного приема граждан руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Алушты подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения по согласованию с заместителями главы администрации города Алушты, курирующими соответствующее направление.

1.7. График личного приема граждан руководителями территориальных органов Администрации города Алушты подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения по согласованию с заместителями главы администрации города Алушты, согласно распределению функциональных обязанностей.

1.8. График личного приема граждан руководством Администрации города Алушты размещается на официальной странице муниципального образования городской округ Алушта «Портал Правительства Республики Крым», на информационном стенде в здании Администрации города Алушты и публикуется в газете «Алуштинский вестник».

1.9. Личный прием должностными лицами, указанными в пункте 1.1. настоящего Положения, проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции в соответствии с распределением функциональных обязанностей.

1.10. Организация личного приема граждан главой администрации города Алушты возлагается на отдел организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан.

1.11. Организация личного приема граждан первым заместителем, заместителями главы администрации города Алушты возлагается на сектор приема граждан отдела организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан.

1.12. Организация личного приема граждан руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Алушты возлагается на соответствующих должностных лиц указанных подразделений, ответственных за работу с обращениями граждан (далее – ответственные лица).

1.13. Личный прием граждан проводится руководством Администрации города Алушты в здании Администрации по адресу: пл. Советская,1, г. Алушта: главой администрации города в малом зале (кабинет 19), первым заместителем и заместителями главы администрации на рабочих местах.

1.14. Личный прием граждан проводится руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Алушты на рабочих местах, определенных руководителем структурного подразделения.

1.15. Иногородние посетители во всех случаях принимаются в Администрации в день их обращения.

1.16. Запись на повторный личный прием к главе администрации города Алушты производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

1.17. Должностные лица отдела в рамках, возложенных на них полномочий, могут давать гражданам консультации и разъяснения по заявлениям.

1.18. Срок рассмотрения устного обращения, заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, заявления. В исключительных случаях глава администрации вправе продлить срок рассмотрения устного обращения, заявления не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

1.19. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений, влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

II. Предварительная запись на личный прием

2.1. Предварительная запись граждан на личный прием к главе администрации города Алушты осуществляется начальником отдела организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан (далее – начальник отдела) накануне или в день приема до 12.00, кабинет 26.

2.2. Предварительная запись граждан на личный прием к первому заместителю главы, заместителям главы администрации города Алушты осуществляется в секторе приема граждан отдела организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан (далее – сектор приема граждан) накануне или в день приема до 12.00, кабинет 15.

2.3. Начальник отдела и специалисты сектора приема граждан в ходе личной беседы с гражданами вправе уточнить причины обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. В ходе предварительной беседы гражданину может быть предложено оставить

заявление в письменном виде без записи на личный прием. В этом случае должностное лицо отдела, сектора обязано принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о приеме.

2.4. Содержание устного обращения и сведения о посетителе заносится в карточку личного приема гражданина, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, род занятий, социальное положение, краткое содержание просьбы и фамилия, имя, отчество должностного лица, которое проводит прием.

2.5. При повторных обращениях в правом верхнем углу карточки личного приема делается отметка «Повторно» и подбирается вся предшествующая переписка.

2.6. В случае, если в письменном заявлении гражданина о личном приеме содержится вопрос или вопросы, на которые ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу на ранее направленные им обращения, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину может быть отказано в записи на личный прием.

2.7. Решение об отказе гражданину в записи на личный прием по вышеуказанному основанию принимает первый заместитель, заместители главы администрации по предложению начальника отдела, заведующего сектором приема граждан.

III. Прием граждан

3.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи и проводится в малом зале Администрации города Алушты (2-й этаж, кабинет 19).

3.2. При личном приеме и/или организации личного приема гражданин предъявляет начальнику отдела документ, удостоверяющий его личность, выданный официальным учреждением на его имя с фотографией.

3.3. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

3.4. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

3.5. К участию в проведении личного приема граждан главой администрации начальником отдела приглашаются руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации, муниципальных предприятий, учреждений в соответствии с компетенцией.

3.6. До начала приема начальник отдела представляет главе администрации и приглашенным руководителям список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов.

3.7. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо, ведущее прием, вправе перенести рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на один месяц. Информация о дне и времени повторного приема сообщается гражданину должностным лицом.

3.8. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения и направляется в архив.

3.9. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего прием граждан, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется.

3.10. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ. В этом случае гражданин должен расписаться в карточке

личного приема в том, что он получил соответствующее разъяснение и письменного ответа не требует.

3.11. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня подписания (регистрации) поручения по результатам личного приема.

3.12. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приема. О результатах личного приема должностное лицо производит отметку в карточке регистрации приема граждан.

3.13. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.

3.14. В случаях, если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе личного приема, не входит в компетенцию должностного лица, ведущего приём, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

3.15. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю обеспечивается право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

3.17. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен.

3.18. Информация о вышеуказанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

3.19. Карточка личного приема с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема соответствующим должностным лицом, ставится на контроль. Специалист сектора регистрирует карточку личного приема граждан, присваивает ей номер, в соответствии с заданной программой вводит в компьютер, оформляет учетно-контрольную карточку и не позже чем через сутки со дня получения направляет карточку личного приема с резолюцией руководителя исполнителю.

3.20. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

3.21. Информация об исполнении задания и поручения представляется в установленном порядке исполнителем в сектор приема граждан.

3.22. Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляются должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

3.23. После возвращения материалов личного приема граждан в сектор приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются «В дело». Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

3.24. Документы по личному приему формируются в отдельные папки и хранятся в секторе приема граждан в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.25. Сектор приема граждан ведет ежемесячный анализ и осуществляет обобщение информации о личных приемах, проводимых руководством Администрации города Алушты Республики Крым, содержания поднятых в обращении вопросов и результатов их решения.

3.26. Руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Алушты анализируют и обобщают информацию о личных приемах, и ежемесячно до 5-го числа следующего за отчетным периодом, представляют ее в отдел организационно-информационного обеспечения деятельности совета, документального обеспечения, приема граждан.

Заместитель главы
администрации города Алушты

Г.В. Перепелица

Начальник отдела организационно-информационного
обеспечения деятельности совета, документального
обеспечения, приема граждан

Н.Г. Сидорова