



Администрация городского округа – город Галич
Костромской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «21» октября 2013 года

№ 963

О внесении изменений в постановление главы администрации городского округа-город Галич Костромской области от 14.08.2006 года № 523

В соответствии с федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях установления порядка рассмотрения обращений граждан и запросов, организации личного приема граждан в администрации городского округа:

постановляет:

1. Внести в постановление главы администрации городского округа-город Галич Костромской области от 14.08.2006 года № 523 «О регламенте администрации городского округа-город Галич Костромской области» изменения, изложив раздел XVI “Порядок работы с жалобами и обращениями граждан» в новой редакции:

«XVI. Порядок работы с жалобами и обращениями граждан

16.1. Порядок приема, регистрации и рассмотрения администрацией городского округа-город Галич Костромской области обращений граждан, поданных в администрацию городского округа, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение в адрес главы администрации городского округа и администрации городского округа может быть доставлено непосредственным заявителем либо его представителем по форме согласно приложению № 1 к регламенту администрации городского округа-город Галич Костромской области, поступить по почте, факсу, электронной почте, на форум администрации городского округа, через многофункциональный центр.

От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Прием и регистрацию обращений, поданных в администрацию городского округа с соблюдением порядка, установленного действующим законодательством, осуществляет должностное лицо общего отдела администрации городского округа, ответственного за сбор, обработку и регистрацию входящей документации (далее-Отдел) в соответствии с установленным в администрации городского округа порядком делопроизводства.

Должностное лицо Отдела осуществляет прием обращений ежедневно с понедельника по пятницу (кроме нерабочих и праздничных дней) с 08 часов 00 минут до 12 часов 00 минут, с 13 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

Обращения, поступившие главе администрации городского округа и в администрацию городского округа, подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации заявлений. Журнал должен быть прошнурован и пронумерован.

Должностное лицо Отдела передает заявление и документы заявителя главе администрации, который рассматривает их, накладывает соответствующую резолюцию и обеспечивает их передачу должностному лицу, ответственному за рассмотрение документов заявителя.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение документов заявителя, передает подготовленный ответ заявителю для подписания главе администрации. Глава администрации рассматривает и подписывает ответ заявителю.

После подписания ответа заявителю, должностное лицо Отдела регистрирует письмо в Журнале регистрации исходящих документов и осуществляет отправку ответа заявителю по почтовому адресу, на адрес электронной почты в зависимости от просьбы заявителя о направлении ответа. Размещение ответа на официальном сайте в соответствующих разделах осуществляют уполномоченные лица администрации городского округа.

16.2. Приём граждан главой администрации городского округа и должностными лицами администрации ведется в установленные дни недели по графикам, утверждаемым главой администрации городского округа. При обращении заявителя устно, по телефону или посредством электронной почты осуществляется предварительная запись на личный приём главы администрации городского округа.

Должностное лицо, ответственное за организацию личного приёма: 1) уточняет мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель; 2) дает разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа; 3) вносит данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается, в общий список граждан, записавшихся на личный приём к главе администрации городского округа. Гражданину сообщается дата, время приёма и номер кабинета для приёма, в который следует обратиться. При личном обращении гражданину выдается талон-подтверждение предварительной записи. В день проведения личного приёма должностное лицо, ответственное за организацию личного приёма, готовит карточку личного приёма посетителя по форме согласно приложению № 2 к регламенту администрации городского округа-город Галич Костромской области, в которую заносит дату приёма, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

В ходе личного приема в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма посетителя: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приёма даётся соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Глава администрации по окончании приёма заполняет карточку личного приёма посетителя, доводит до сведения заявителя своё решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Должностное лицо, ответственное за организацию личного приёма, по итогам проведения личного приёма регистрирует карточки личного приёма посетителя с резолюцией главы администрации в Журнал регистрации приёма граждан по личным вопросам. Должностное лицо, ответственное за организацию личного приёма, передаёт копии карточек личного приёма посетителей исполнителям.

Подготовка и направление ответа посетителю осуществляется также как и при письменном обращении гражданина».

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

Приложение № 1
к регламенту администрации городского округа
город Галич Костромской области

Главе администрации городского округа
город Галич Костромской области
И.О.Ф.
От Фамилия, Имя, Отчество (полностью)
почтовый адрес места жительства,
контактный телефон (при его наличии)

В письменном обращении указывается следующая информация:

- 1) мотив (причина) обращения;
- 2) сведения об авторе, имеющем льготы,
- 3) ясное изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- 4) инстанции, в которые обращался ранее автор по решению поднимаемого вопроса, краткое содержание ответа по итогам рассмотрения обращения;
- 5) были ли судебные разбирательства по заявленной проблеме.

В случае если письменное обращение коллективное, то указываются подписи заявителей, а также почтовый адрес, фамилия, имя, отчество гражданина, на чье имя необходимо направить ответ.

Приложение: на _____ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений).

_____ дата

_____ подпись

_____ расшифровка подписи

ФОРМА
карточки личного приема

Администрация городского округа
город Галич Костромской области

Распоряжение по жалобе

КАРТОЧКА
личного приема посетителя
« » 20 года

Принимал _____

ПОСЕТИТЕЛЬ

1. Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____

2. Адрес местожительства: _____
тел. _____

3. Существо жалобы или просьбы посетителя

4. Предъявлены документы по существу жалобы, просьбы

Подпись _____

Подпись _____

Отметка о выполнении распоряжения по существу жалобы,
просьбы _____

Подпись _____