Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 6 июня 2011 г. N 260

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ РЕГЛАМЕНТА РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 06.12.2012 N 868,от 30.04.2013 N 343, от 09.08.2013 N 643, от 10.07.2014 N 455,от 25.12.2014 N 1048, от 02.07.2015 N 433, от 31.12.2015 N 1146,от 04.07.2016 N 467, от 17.10.2016 N 855, от 09.03.2017 N 170,от 02.07.2018 N 448) |

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях приведения правовых актов администрации города Перми в соответствие с действующим законодательством администрация города Перми постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Регламент](#P48) работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми.

 1

 1 . Отделу по работе с обращениями граждан администрации города Перми

при поступлении жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и

территориальных органов администрации города Перми, руководителей

функциональных и территориальных органов администрации города Перми при

предоставлении муниципальных услуг руководствоваться Постановлением

администрации города Перми от 12 ноября 2012 г. N 765 "Об утверждении

Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)

функциональных и территориальных органов администрации города Перми,

руководителей функциональных и территориальных органов администрации города

Перми при предоставлении муниципальных услуг".

 1

(п. 1 введен Постановлением Администрации г. Перми от 06.12.2012 N 868)

2. Признать утратившим силу Постановление администрации города Перми от 8 мая 2007 г. N 155 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в администрации города Перми" (в ред. от 25.07.2007 N 300, от 07.10.2008 N 991).

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование постановления в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь".

5. Контроль за исполнением постановления возложить на и.о. руководителя аппарата администрации города Перми Анисимову Е.Л.

Глава администрации города Перми

А.Ю.МАХОВИКОВ

УТВЕРЖДЕН

Постановлением

администрации города Перми

от 06.06.2011 N 260

РЕГЛАМЕНТ

РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ПЕРМИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 30.04.2013 N 343,от 09.08.2013 N 643, от 10.07.2014 N 455, от 25.12.2014 N 1048,от 02.07.2015 N 433, от 31.12.2015 N 1146, от 04.07.2016 N 467,от 17.10.2016 N 855, от 09.03.2017 N 170, от 02.07.2018 N 448) |

I. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан - одно из приоритетных направлений деятельности администрации города Перми, функциональных и территориальных органов, функциональных подразделений администрации города Перми (далее - подразделения администрации города Перми), призванное обеспечить соблюдение, защиту, а в необходимых случаях - восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Регламент работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми (далее - Регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения функции по рассмотрению обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми.

Действие настоящего Регламента не распространяется на работу с заявлениями граждан и юридических лиц о предоставлении муниципальных услуг (исполнении функций) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также на работу с запросами о разъяснении положений конкурсной документации в соответствии Федеральным законом от 21 июля 2005 г. N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд".

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 09.08.2013 N 643)

1.3. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ);

Уставом города Перми;

Постановлением администрации города Перми от 12 января 2015 г. N 2 "О распределении обязанностей между главой администрации города Перми и иными руководителями администрации города Перми";

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края и города, регламентирующими правоотношения по порядку работы с обращениями граждан.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

1.4. Работа с обращениями граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц администрации города Перми (Глава города Перми, заместители главы администрации города Перми, руководитель аппарата администрации города Перми, руководители функциональных и территориальных органов, функциональных подразделений администрации города Перми (далее - руководители администрации города Перми).

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

1.5. Работники администрации города Перми, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений руководителей администрации города Перми или в порядке исполнения обязанностей (в объеме, установленном их должностными инструкциями), являются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.6. Руководители администрации города Перми и уполномоченные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах компетенции принимают решение о:

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

приглашении обратившихся граждан для личной беседы. При установлении невозможности явки гражданина на личную беседу по причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения должностным лицом. В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

запросе в установленном порядке дополнительных материалов и получении объяснений у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством;

проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

поручать рассмотрение обращения гражданина другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ.

1.7. В администрации города Перми рассматриваются письменные (в том числе в форме электронного документа) и устные обращения граждан, их объединений, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан), по вопросам, находящимся в компетенции администрации города Перми, в соответствии с действующим законодательством.

(п. 1.7 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 04.07.2016 N 467)

1.8. Функция по рассмотрению обращений граждан исполняется в отношении граждан Российской Федерации (далее - граждане).

1.9. Порядок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законодательством.

1.10. Исполнение обращений граждан осуществляется в соответствии с регламентом процесса СПД22.1 "Работа с письменными и устными обращениями граждан" интегрированной системы электронного документооборота, архива и управления потоками работ Пермского края (далее - ИСЭД).

1.11. При работе с обращениями граждан используются следующие основные термины:

обращение гражданина - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

коллективные обращения - обращения двух и более граждан в письменном виде, содержащие частный интерес, либо обращения граждан, принятые на митинге, собрании и подписанные организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющие общественный характер;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами;

письменные обращения граждан - это обращения, поступившие на бумажном носителе от граждан лично, через почтовую связь, по факсу либо по информационным системам (электронная почта, официальный Интернет-сайт муниципального образования город Пермь, Интернет-приемная и другое), в том числе полученные из средств массовой информации, а также обращения, направленные на рассмотрение государственными и иными органами или уполномоченными должностными лицами;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

устные обращения граждан - это обращения, которые излагаются гражданами в устной форме, в том числе на личном приеме у руководителей администрации города Перми.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 31.12.2015 N 1146)

1.12. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.13. Результатом исполнения функции по рассмотрению обращений граждан являются:

разрешение вопросов, поставленных в обращении;

разъяснение поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации;

мотивированный отказ в удовлетворении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

(п. 1.13 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 30.04.2013 N 343)

1.14. Методическое руководство и контроль за соблюдением настоящего Регламента осуществляет отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми.

В качестве методической основы используется Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденный решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30 июля 2015 г. N 10) N А1-3272в.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 04.07.2016 N 467)

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению

обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан:

2.1.1. информация об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми представляется:

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет);

на информационных стендах в подразделениях администрации города Перми;

2.1.2. информация о времени личного приема граждан и прямых телефонных линий руководителей администрации города Перми размещается ежемесячно на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь", на информационных стендах в подразделениях администрации города Перми;

(п. 2.1.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 10.07.2014 N 455)

2.1.3. местонахождение администрации города Перми:

улица Ленина, дом 23, г. Пермь, 614000;

контактные телефоны (телефоны для справок): 8 (342) 212-43-32, 212-68-55;

интернет-адрес: http://www.gorodperm.ru;

адрес электронной почты: orog@gorodperm.ru;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 10.07.2014 N 455)

2.1.4. гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефонной связи, средств Интернета, электронной почты, путем личного обращения в администрацию города Перми либо иной доступной связи;

2.1.5. граждане в обязательном порядке информируются о:

должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

2.1.6. основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан являются:

достоверность представляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

доступность получения информации;

2.1.7. при ответах на телефонные звонки и устные обращения уполномоченные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, должностного лица, принявшего звонок.

При невозможности специалиста, должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

2.2.1. если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

2.2.2. если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

(п. 2.2.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 10.07.2014 N 455)

2.2.3. если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с компетенцией;

2.2.4. если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация города принимает решение оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщает гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

(п. 2.2.4 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

2.2.5. 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, администрация города принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, если указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

(п. 2.2.5 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

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

(п. 2.2.6 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.12.2014 N 1048)

2.2.7. если 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;

2.2.8. ответ на обращение не дается, если от автора до окончания срока рассмотрения обращения поступило заявление о прекращении рассмотрения данного обращения;

2.2.9. в ходе личного приема руководителем администрации города либо уполномоченным на то лицом принимается решение об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения при соблюдении следующих условий:

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

данное обращение гражданина уже рассматривалось в администрации города Перми одним из руководителей администрации города Перми или должностным лицом;

гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства;

2.2.10. обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на информационные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа;

(п. 2.2.10 введен Постановлением Администрации г. Перми от 31.12.2015 N 1146)

2.2.11. обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней с даты регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные;

(п. 2.2.11 введен Постановлением Администрации г. Перми от 31.12.2015 N 1146)

2.2.12. если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и обращение не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

(п. 2.2.12 введен Постановлением Администрации г. Перми от 02.07.2018 N 448)

2.2.13. если поступившее для рассмотрения письменное обращение содержит вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

(п. 2.2.13 введен Постановлением Администрации г. Перми от 02.07.2018 N 448)

2.3. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах, подлежат списанию в дело о принятии к сведению изложенной информации следующие письменные обращения:

не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

связанные с рекламой товаров и услуг.

2.4. На обращения, которые не являются заявлениями, жалобами или не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и так далее), ответы не даются.

(п. 2.4 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

2.5. Срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан:

2.5.1. срок рассмотрения обращения гражданина не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения;

2.5.2. срок рассмотрения обращений граждан продляется руководителями администрации города или уполномоченными на то лицами, но не более чем на 30 дней в случае необходимости проведения проверки, выезда на место, направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращений граждан, в государственный орган, иные органы или должностному лицу с обязательным уведомлением обратившегося гражданина;

(п. 2.5.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

2.5.3. утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855;

2.5.4. если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации города Перми, обращение в течение 7 дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина;

2.5.5-2.5.6. утратили силу. - Постановление Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170;

2.5.7. если установленный срок разрешения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем разрешения считается следующий за ним рабочий день.

2.6. Требования к помещениям, предназначенным для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан:

2.6.1. служебные места муниципальных служащих администрации города Перми оборудуются оргтехникой, позволяющей организовать исполнение функций по рассмотрению обращений граждан в полном объеме;

2.6.2. помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, 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", утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 г.;

2.6.3. места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Должны быть оборудованы:

системами кондиционирования;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

должны быть обеспечены:

стульями, столами, информационными стендами, копировально-множительной техникой для копирования документов;

письменными принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

Количество мест ожидания определяется из физической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест;

2.6.4. личный прием граждан руководителями администрации города Перми осуществляется в специально отведенном для этого помещении;

2.6.5. в целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителем администрации города Перми одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

III. Административные процедуры

3.1. Исполнение функции по рассмотрению письменных обращений граждан включает следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения;

направление обращения должностному лицу;

рассмотрение обращения и направление ответа заявителю;

оформление дела по обращению;

анализ обращений граждан;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 30.04.2013 N 343)

3.1.1. прием и регистрация обращения:

3.1.1.1. основанием для начала исполнения функции по рассмотрению письменных обращений является поступление обращения гражданина в администрацию города Перми;

3.1.1.2. обращение может поступить в администрацию города Перми одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

посредством факсимильной связи;

по электронной почте с использованием иных средств связи (электронные обращения, в том числе через официальный Интернет-сайт муниципального образования город Пермь и другое);

лично от гражданина или иного лица по доверенности гражданина;

нарочным;

3.1.1.3. первичная обработка и регистрация обращений граждан (чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронных данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка на повторность) осуществляются с использованием ИСЭД в установленном порядке в день их поступления или личного обращения гражданина или в порядке очередности поступления обращений, но не позднее 3 дней после их поступления;

(п. 3.1.1.3 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

3.1.1.4. обращения граждан, доставленные лично, регистрируются непосредственно специалистами отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми или подразделений администрации города Перми;

3.1.1.5. письменное обращение гражданина, обратившегося в администрацию города Перми, должно содержать:

наименование - администрация города Перми (подразделение администрации города Перми) либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес (электронный адрес), по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о получении и рассмотрении обращения либо его переадресации;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3.1.1.6. по просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок;

3.1.1.7. прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются:

а) Главе города Перми;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

обращения граждан, имеющие особую общественную и социальную значимость для города Перми, содержащие в себе серьезные проблемы и принципиальные вопросы;

обращения граждан, направленные на рассмотрение государственными органами либо их должностными лицами, депутатами Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, Уполномоченным по правам человека в Пермском крае, Уполномоченным по правам ребенка в Пермском крае;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

обращения граждан, направленные органами прокуратуры;

значимые коллективные обращения граждан;

обращения, направляемые начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации города;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

б) заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми в соответствии с компетенцией:

обращения граждан, направленные на рассмотрение государственными органами либо их должностными лицами, депутатами Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, Уполномоченным по правам человека в Пермском крае, Уполномоченным по правам ребенка в Пермском крае;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

обращения граждан, направленные органами прокуратуры;

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 25.12.2014 N 1048)

коллективные обращения граждан;

обращения, направляемые начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации города;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

в) руководителям подразделений администрации города Перми в соответствии с их компетенцией или по поручению Главы города Перми, или руководителя аппарата администрации города Перми, или начальника отдела по работе с обращениями граждан администрации города.

(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855, от 09.03.2017 N 170)

Абзац утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170;

3.1.1.8. письма граждан, поступившие из средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения;

3.1.1.9. подразделения администрации города Перми в установленном порядке осуществляют самостоятельно прием, обработку, регистрацию через информационную систему персональных данных администрации города Перми "Обращения жителей" и распределение документов, адресованных непосредственно в подразделения администрации города Перми;

(п. 3.1.1.9 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.12.2014 N 1048)

3.1.1.10. сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений или ответы на обращения справочно-информационного или разъяснительного характера подписываются начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми;

3.1.1.11. в любое время с даты регистрации обращения заявитель 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;

3.1.1.12. результатом выполнения действий по приему, первичной обработке, регистрации обращений граждан является передача поступивших обращений граждан руководителям администрации города Перми для дальнейшего рассмотрения;

3.1.2. направление обращения должностному лицу:

на стадии предварительной обработки поступивших обращений специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан в администрации города Перми, производят отбор обращений граждан, которые в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ не подлежат рассмотрению:

обращения, в которых обжалуются судебные решения;

обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых неясен;

обращения граждан, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По первым трем названным группам обращений с учетом особенностей содержания обращения подготавливается письменный ответ гражданину с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов, который подписывается руководителем администрации города Перми либо начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми или уполномоченными лицами. Максимальный срок подготовки и отправки ответа - 7 рабочих дней со дня регистрации обращения;

3.1.3. рассмотрение обращения и направление ответа заявителю:

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 30.04.2013 N 343)

3.1.3.1. основанием для начала административной процедуры является поступление обращения соответствующему руководителю администрации города Перми;

3.1.3.2. рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно;

 1

 3.1.3.2 . письменные обращения с просьбой о личном приеме должностными

лицами либо содержащие в адресной части обращения пометку "Лично"

рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом;

 1

(п. 3.1.3.2 введен Постановлением Администрации г. Перми от 04.07.2016

N 467)

3.1.3.3. помощник руководителя администрации города Перми или уполномоченное лицо:

подготавливает проект резолюции в соответствии с содержанием обращения;

по поручению руководителя администрации города Перми контролирует ход исполнения обращения;

по многократным обращениям рассматривает вопрос о безосновательности очередного обращения и подготавливает для руководителя администрации города Перми проект письма о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

3.1.3.4. если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя администрации города Перми, начальник отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми либо уполномоченное лицо подготавливает:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения;

3.1.3.5. если в обращении гражданина содержатся вопросы, затрагивающие несколько сфер деятельности администрации города Перми, оно с учетом значимости направляется для рассмотрения и наложения резолюции Главе города Перми либо руководителю аппарата администрации города Перми.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

Срок рассмотрения таких обращений руководителем администрации города Перми - 1 рабочий день с даты поступления обращения;

3.1.3.6. руководитель администрации города Перми определяет:

относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких должностных лиц;

определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Решениями руководителя администрации города Перми на данном этапе являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов;

3.1.3.7. в случае если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько соисполнителей поручения, соисполнители в соответствии с установленным порядком ИСЭД направляют ответственному исполнителю (указанному первым) информацию в соответствии с их компетенцией (в течение 15 дней с даты регистрации обращения). Ответственный исполнитель согласно резолюции руководителя администрации города Перми осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения в равной мере несут все исполнители, указанные в поручении.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 02.07.2015 N 433)

Порядок работы исполнителей определен Инструкцией по делопроизводству в администрации города Перми, утвержденной в установленном порядке (далее - Инструкция по делопроизводству);

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 02.07.2018 N 448)

3.1.3.8. запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

Письмо гражданину подписывается руководителем администрации города Перми, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение должностному лицу;

3.1.3.9. если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в течение 1 дня с даты регистрации в государственный орган в соответствии с компетенцией;

3.1.3.10. если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то в соответствии с резолюцией руководителя помощник подготавливает сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается руководителем администрации города Перми, принявшим такое решение;

3.1.3.11. помощник руководителя администрации города Перми или уполномоченное лицо по результатам рассмотрения обращений:

вносит в ИСЭД содержание резолюции руководителя администрации города Перми, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о сроках исполнения поручений;

по обращениям, поставленным на контроль, указывается срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 15 дней;

3.1.3.12. при рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

другим направлениям.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции органа местного самоуправления;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину подготавливается ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и какие сроки оно будет реализовываться;

3.1.3.13. при рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации города Перми и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Если в результате проведенного соответствующего анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые применяются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, указанных недостатков, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий;

3.1.3.14. при рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

выявляет наличие нарушения прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и другое;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

вносит предложение о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан;

3.1.3.15. в случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в органах государственной власти, организациях исполнителем по поручению руководителя администрации города Перми подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается руководителем администрации города Перми, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти или должностному лицу организации;

3.1.3.16. при рассмотрении обращения исполнитель применяет предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией;

3.1.3.17. в случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения руководителя администрации города Перми выезжает по месту нахождения данных материалов или по месту нахождения исследуемых объектов;

3.1.3.18. подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать информацию, откуда поступило обращение или по поручению какого должностного лица оно рассмотрено;

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

ответ должен содержать информацию о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов, с четким указанием на то, подтвердились или нет эти факты. В случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение гражданина ставилось руководителем администрации города Перми исполнителю на контроль, исполнитель должен направить руководителю администрации города Перми в установленные сроки информацию о результатах рассмотрения обращения либо копию ответа, данного заявителю;

3.1.3.19. в случае небрежного оформления, ненадлежащего исполнения поручения по обращению или отсутствия ответов на все поставленные вопросы подготовленный ответ возвращается исполнителю на доработку (без продления срока исполнения);

3.1.3.20. основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение являются:

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

абзац утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855;

3.1.3.21. в случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения;

3.1.3.22. обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину;

3.1.3.23. с письменного разрешения руководителя администрации города Перми, установившего срок исполнения обращения, допускается изменение или продление срока исполнения обращения гражданина.

Продление возможно однократно и не более чем на 30 дней согласно части 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ.

Ответственный исполнитель представляет мотивируемую просьбу о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, но не позднее чем за 5 дней до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

Если регистрация обращения первоначально прошла в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми, то запросы на изменение или продление срока рассмотрения обращения должны в обязательном порядке согласовываться с этим отделом не позднее 5 рабочих дней до окончания срока исполнения обращения. Оформление запросов осуществляется в ИСЭД в соответствии с регламентом процесса СПД20.13 "Продление срока".

После согласования продления срока исполнения обращения ответственный исполнитель по поручению руководителя администрации города Перми обязан подготовить и направить заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения;

3.1.3.24. ответу на рассмотрение обращения, подписанному руководителем администрации города Перми, присваиваются дата и исходящий регистрационный номер;

(п. 3.1.3.24 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 30.04.2013 N 343)

3.1.3.25. полученные в результате переписки ответы на запросы обязательно регистрируются в ИСЭД как входящие документы "ответ на..." с отражением в комментариях, по какому обращению идет переписка;

3.1.3.26. ответы на обращения, контролируемые руководителями администрации города Перми, печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству;

3.1.3.27. ответы на обращения граждан, подписанные руководителями администрации города Перми и зарегистрированные в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми, в обязательном порядке передаются в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми в количестве, необходимом для рассылки адресатам.

Сканирование и отправка данных ответов осуществляются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми, а также сотрудниками подразделений администрации города Перми в установленном порядке;

ответы на коллективные обращения граждан направляются на имя первого лица, подписавшего обращение (если в обращении не указано конкретное лицо, которому следует направить ответ), или в адрес лица, указанного на конверте;

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 02.07.2015 N 433)

3.1.3.28. все документы, созданные в результате исполнения обращения (обращение, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю), должны быть сформированы в ИСЭД через связанные процессы и отсканированы, за исключением внутренних документов;

3.1.3.29. муниципальный служащий, ответственный за контроль исполнения обращения, обязан своевременно вносить отметки о продлении срока исполнения и результатах рассмотрения обращения в электронную карточку обращения гражданина в ИСЭД;

3.1.3.30. результатом выполнения действий по рассмотрению обращения и направлению ответа заявителю является принятие решения по результатам рассмотрения письменного обращения, подготовка и направление ответа заявителю;

(п. 3.1.3.30 введен Постановлением Администрации г. Перми от 30.04.2013 N 343)

3.1.3.31. ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(п. 3.1.3.31 введен Постановлением Администрации г. Перми от 02.07.2018 N 448)

3.1.4. оформление дела по обращению, хранение:

3.1.4.1. муниципальный служащий, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет гражданину подписанный руководителем администрации города Перми ответ на обращение. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсимильной связью.

Все ответы на обращения граждан должны быть отсканированы;

3.1.4.2. муниципальный служащий, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина с подшивкой всех материалов по рассмотрению обращения, в том числе поручений руководителя администрации города Перми, поступивших ответов, справок, вносит в базу данных ИСЭД информацию о результатах рассмотрения обращения.

В ИСЭД заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения;

3.1.4.3. сотрудник отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми или сотрудник подразделения администрации города Перми проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных ИСЭД. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми принимают решение о возврате ответа руководителю администрации города, рассматривавшему обращение гражданина, если при проверке будут выявлены недостатки, неполнота подготовленного ответа либо его несоответствие поставленным в обращении вопросам.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

Документы группируются в дела за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается за обращением.

При возобновлении переписки с гражданином, ранее обращавшимся по тому же вопросу в течение пяти предыдущих лет, все документы по обращению группируются в дела текущего года.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующего подразделения администрации города Перми обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке.

Статистические полугодовые и годовые отчеты, аналитические обзоры по работе с обращениями граждан в администрации города Перми формируются в дела постоянного хранения и передаются на хранение в установленном порядке.

3.2. Исполнение муниципальной функции по ведению личного приема граждан включает следующие административные процедуры:

порядок проведения личного приема граждан руководителями администрации города Перми;

регистрацию обращения;

рассмотрение обращения;

подготовку письменного или устного ответа;

оформление дела при его наличии;

анализ обращений граждан;

3.2.1. порядок проведения личного приема граждан руководителями администрации города Перми:

3.2.1.1. личный прием граждан в администрации города Перми ведут руководители администрации города Перми в соответствии с распределением обязанностей и утвержденными графиками по вопросам, входящим в их компетенцию, не реже одного раза в месяц, в часы приема;

3.2.1.2. в случаях, не терпящих отлагательства, руководители администрации города принимают решение о приеме гражданина в иное рабочее время;

(п. 3.2.1.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

3.2.1.3. граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди;

3.2.1.4. личный прием граждан производится в порядке предварительной записи.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

Запись граждан на прием должна осуществляться с соблюдением следующих требований:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции администрации города Перми;

обращение гражданина в случае необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые гражданином документы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует указанным требованиям, руководитель администрации города принимает решение об отказе в личном приеме и сообщает о данном решении гражданину.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

Муниципальный служащий, ответственный за организацию личного приема, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина;

3.2.1.5. руководители администрации города при ознакомлении с информацией о предварительной записи к ним на личный прием принимают решение о делегировании полномочий по приему граждан должностным лицам, в компетенцию которых в соответствии с должностными инструкциями входят рассматриваемые вопросы;

(п. 3.2.1.5 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

3.2.1.6. личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого помощником руководителя администрации города Перми либо уполномоченным лицом оформляется карточка личного приема гражданина, включающая информацию:

впервые или повторно принимает участие гражданин в приеме;

дата приема;

Ф.И.О. руководителя администрации города Перми, ведущего прием;

Ф.И.О. должностных лиц, присутствующих при рассмотрении обращения на приеме;

Ф.И.О. (полностью) обратившихся граждан;

адрес заявителя и телефон;

краткое содержание обращения (при повторном обращении указывается результат рассмотрения предыдущего обращения);

результат рассмотрения;

отметка о выполнении поручения;

подпись руководителя администрации города Перми, ведущего прием.

Принятое в ходе личного приема письменное обращение регистрируется, учитывается и рассматривается в установленном порядке.

По окончании приема помощники руководителей администрации города Перми записывают в карточку результат рассмотрения обращения гражданина и своевременно представляют ее для регистрации в установленном порядке;

(п. 3.2.1.6 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

3.2.1.7. организация личного приема граждан Главой города Перми осуществляется начальником отдела по работе с обращениями граждан администрации города Перми, к другим руководителям администрации города Перми - их помощниками или уполномоченными на то лицами, которые изучают документы по поднимаемым вопросам, запрашивают в соответствующих подразделениях администрации города Перми информацию о возможности положительного решения или аргументированного разъяснения причин отказа, знакомят с информацией руководителей администрации города Перми, сообщают по телефонам гражданам о времени и дате приема;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

3.2.1.8. вместе с Главой города Перми личный прием граждан ведут заместители главы администрации города Перми и руководители подразделений администрации города Перми, другие должностные лица администрации города Перми, к чьей компетенции относится рассматриваемый вопрос;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

3.2.1.9. помощники руководителей администрации города Перми либо уполномоченные на то лица приглашают на личный прием должностных лиц (по согласованию с руководителем администрации города Перми, ведущим прием);

3.2.1.10. помощники либо уполномоченные на то лица обязаны присутствовать на личном приеме граждан, который ведут их руководители;

3.2.1.11. при личном приеме гражданин предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность, а в случае представления интересов другого лица или объединения граждан, являющегося юридическим лицом, - документ, подтверждающий соответствующие полномочия;

(п. 3.2.1.11 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 31.12.2015 N 1146)

3.2.1.12. граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием граждан не допускаются;

3.2.1.13. в случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина, оформляемой помощниками руководителя администрации города Перми по итогам личного приема гражданина;

(п. 3.2.1.13 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 17.10.2016 N 855)

3.2.1.14. основанием для начала действий по организации личного приема является устное или письменное обращение гражданина с просьбой прийти на личный прием к руководителю администрации города Перми;

3.2.1.15. запись на личный прием проводится ежедневно помощниками руководителей администрации города Перми или уполномоченными на то лицами в подразделениях администрации города Перми в рабочие часы. Формирование списка желающих прийти на личный прием заканчивается накануне даты личного приема руководителями администрации города Перми;

3.2.1.16. запись на повторный прием к руководителю администрации города Перми осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение;

3.2.1.17. во время личного приема граждан не допускается разрешение руководителями администрации города Перми служебных вопросов, не связанных с обращением гражданина;

3.2.2. регистрация и рассмотрение устного обращения:

3.2.2.1. устное обращение гражданина регистрируется, все необходимые сведения заносятся в базу данных ИСЭД, при необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием;

3.2.2.2. во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме;

3.2.2.3. 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 руководителем администрации города Перми, ведущим прием, устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов, решение которых входит в компетенцию администрации города Перми;

(п. 3.2.2.3 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 10.07.2014 N 455)

3.2.2.4. в случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке направляется на рассмотрение и разрешение по существу в подразделение администрации города Перми или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3.2.2.5. в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города Перми, во время записи на личный прием или в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения вопроса по существу;

3.2.2.6. по окончании личного приема руководителем администрации города Перми до сведения заявителя доводится принятое решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

Ответ заявителю, принятому на личном приеме Главой города Перми, направляется за подписью Главы города Перми.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

3.2.2.7. решение оформляется по каждому вопросу, изложенному заявителем в ходе личного приема, в виде резолюций, содержащих поручения исполнителям, подписывается руководителем администрации города Перми, ведущим прием, и после регистрации в установленном порядке направляется исполнителям. Контроль за исполнением поручений, принятых руководителями администрации города Перми в ходе личного приема граждан, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми;

(п. 3.2.2.7 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 04.07.2016 N 467)

3.2.2.8. в случае повторного обращения на личный прием помощником руководителя администрации города Перми подбираются документы по обращению данного заявителя, которые предоставляются руководителю администрации города Перми, ведущему личный прием;

3.2.2.9. поручение с личного приема граждан считается исполненным, если:

вопрос, поставленный в обращении, решен;

исполнителем дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина и руководитель администрации города Перми, давший поручение рассмотреть обращение, согласен с доводами исполнителя.

Одновременно со снятием поручения с контроля в ИСЭД делается отметка об исполнении;

3.2.2.10. утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 04.07.2016 N 467;

3.2.2.11. руководитель администрации города Перми, проводивший прием, рассматривает проект ответа, при необходимости определяет вид и порядок привлечения к ответственности виновных лиц;

3.2.3. проведение прямых телефонных линий в администрации города Перми:

3.2.3.1. проведение прямых телефонных линий осуществляется руководителями администрации города Перми ежемесячно в установленные дни и часы в соответствии с утвержденным графиком;

3.2.3.2. руководитель администрации города Перми, участвующий в прямой телефонной линии, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов и о постановке на контроль исполнения поручения по результатам рассмотрения обращения гражданина. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию администрации города Перми, гражданину разъясняются право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти;

3.2.3.3. устные обращения граждан, поступившие во время проведения прямой телефонной линии и требующие дополнительного рассмотрения, регистрируются помощниками руководителей администрации города Перми в установленном порядке через ИСЭД и рассматриваются по аналогии с письменными обращениями;

3.2.3.4. устные обращения, поступившие во время проведения прямой телефонной линии, снимаются с контроля руководителями администрации города Перми, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы заявителям в письменной или устной форме;

3.2.3.5. устные обращения заявителей могут также поступать при проведении "прямых эфиров" руководителей администрации города Перми на радио и телевидении, которые рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

3.3. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной функции:

3.3.1. текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции, и принятием решений осуществляется руководителями администрации города Перми и уполномоченными на то лицами;

|  |
| --- |
| КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Федеральный закон N 59-ФЗ принят 02.05.2006, а не 02.04.2006. |

3.3.2. муниципальные служащие, ответственные за работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом от 2 апреля 2006 г. N 59-ФЗ.

Руководители администрации города Перми и уполномоченные лица несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, объективность и всесторонность рассмотрения обращения гражданина, нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование гражданина за критику, представление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия);

3.3.3. должностное лицо администрации города Перми, ответственное за рассмотрение обращения, при уходе в отпуск обязано по поручению руководителя администрации города Перми передать письменное обращение другому должностному лицу администрации города Перми.

При переводе на другую работу или освобождение от занимаемой должности в администрации города Перми должностное лицо, ответственное за работу с письменными обращениями граждан, обязано сдать письменные обращения должностному лицу, назначенному руководителем администрации города Перми;

3.3.4. по результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан может осуществляться привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.3.5. в рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан;

3.3.6. в рамках контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми еженедельно информирует ответственных исполнителей о сроках рассмотрения обращений. Данные о состоянии исполнительской дисциплины ежемесячно доводятся отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми до сведения руководителей администрации города Перми.

(п. 3.3.6 введен Постановлением Администрации г. Перми от 30.04.2013 N 343)

3.4. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми, уполномоченными на то лицами в подразделениях администрации города Перми.

Анализ поступивших в администрацию города Перми обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей ИСЭД.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 02.07.2015 N 433)

В этих целях подразделения администрации города Перми представляют в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

Информационно-аналитические справки направляются Главе города Перми, другим руководителям администрации города Перми. Мониторинг поступления обращений граждан проводится отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми ежемесячно.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 09.03.2017 N 170)

3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу, муниципальному служащему.