VII. Порядок работы с обращениями граждан и организации личного приема граждан

74. Администрация района в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан), в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом города, настоящим Регламентом, Инструкцией
по делопроизводству в Администрации города.

75. Организация работы с обращениями граждан возлагается на общий отдел Администрации района. Организация личного приема граждан в Администрации района возлагается на правовой отдел Администрации района.

76. Все обращения граждан, поступающие в Администрацию района
в письменной форме, в устной форме на личном приеме (учетно-контрольные карточки личного приема) или в форме электронного документа, передаются в общий отдел Администрации района, где обрабатываются в установленном порядке
и регистрируются в СЭД в течение трех дней с момента их поступления
в Администрацию района.

Исключение составляют обращения граждан, поступившие в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», которые регистрируются и обрабатываются в специализированной программе «Платформа обратной связи».

77. При регистрации на каждое обращение гражданина в СЭД формируется электронная регистрационно-контрольная карточка установленной формы, в которой указываются регистрационный номер, присваиваемый обращению при поступлении, краткие сведения об обращении и движении обращения с момента поступления
в Администрацию района до завершения исполнения и направлении в дело, включая структуру исполнения с резолюциями руководителей.

78. После регистрации обращения граждан направляются в установленном порядке на рассмотрение главе Администрации района.

79. После рассмотрения главой Администрации района обращение гражданина с резолюцией не позднее, чем в 3-дневный срок, направляются на бумажном носителе непосредственным исполнителям для принятия мер и подготовки ответа
на обращение.

80. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня
их регистрации, включая день направления ответа заявителю.

81. Срок рассмотрения обращения может быть продлен, если затронутые в нем вопросы требуют специального изучения и дополнительных проверок, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя. Право продления срока рассмотрения обращения предоставляется главе Администрации района, заместителям главы Администрации района, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов.

Если последний день срока рассмотрения обращения гражданина приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения гражданина считается ближайший следующий за ним рабочий день.

82. Обращения граждан, направленные для рассмотрения из органов государственной власти, местного самоуправления, ставятся общим отделом Администрации района на особый контроль.

83. Личный прием граждан главой Администрации района, заместителями главы Администрации района, руководителями структурных подразделений Администрации района проводится в установленные дни недели по графику, ежегодно утверждаемому главой Администрации района. Информация о личном приеме граждан должностными лицами Администрации города размещается
на официальном сайте Администрации района в сети Интернет, а также
на информационном стенде, расположенном в холле Администрации района.

Непосредственную организацию личного приема граждан главой Администрации района, консультирование граждан о порядке проведения личного приема и личный прием осуществляет правовой отдел Администрации района.

Предварительное оформление документов для записи на прием производится на личном приеме правовым отделом Администрации района на основании письменного заявления гражданина.

Окончательное формирование списка граждан для личного приема и его согласование осуществляет правовой отдел Администрации района.

Запись на прием, предварительное собеседование и организацию личного приема граждан иными должностными лицами Администрации обеспечивают уполномоченные работники соответствующих структурных подразделений Администрации района.

84. Поручения главы Администрации района, данные во время личного приема граждан, ставятся на контроль общим отделом Администрации района.

85. Переданные на личном приеме обращения в письменной форме или
в форме электронного документа учитываются и рассматриваются наравне с иными обращениями граждан в установленном порядке. На каждое устное обращение гражданина, поступившее на личном приеме, заводится учетно-контрольная карточка личного приема граждан.

86. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят
в компетенцию Администрации района, обращения направляются в течение 7 дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, если текст обращения не поддается прочтению.

87. Обращения в письменной форме и в форме электронного документа, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 дней со дня регистрации в Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Челябинской области и Губернатору Челябинской области
с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

88. Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

89. Ответственность за своевременное, объективное и всестороннее разрешение вопросов, поставленных в обращениях граждан, несут руководители структурных подразделений Администрации района в соответствии с поручениями главы Администрации района, заместителей главы Администрации района.

90. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос,
на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи
с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации района или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному
и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

91. Исполненные обращения граждан со всеми прилагаемыми к ним материалами передаются на бумажных носителях в общий отдел Администрации района. В регистрационно-контрольной карточке обращения в СЭД должностным лицом общего отдела Администрации района проставляется отметка
«В дело» с указанием даты снятия обращения с контроля.

92. Документы по приему и рассмотрению обращений граждан формируются
в дела и хранятся в общем отделе Администрации района в электронном виде
и на бумажных носителях в соответствии с номенклатурой дел и требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

93. Начальник общего отдела Администрации района систематически анализирует причины, характер, содержание обращений граждан и предоставляет информацию о состоянии работы с обращениями граждан главе Администрации района.