Приложение
к Постановлению администрации
МО «Городской округ город Магас»
№66 от «20» апреля 2020г.

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1 Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе МО «Городской округ город Магас» в администрацию МО «Городской округ город Магас» в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) Главой города Магас, заместителями Главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации.

1.2 Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом МО «Городской округ город Магас», иными федеральными законами, и иными нормативными правовыми актами администрации, а также настоящей Инструкцией.

1.3 Рассмотрение обращений граждан производится Главой города Магас, заместителями Главы администрации, начальниками структурных подразделений администрации.

1.4 Граждане имеют право обращаться к Главе города Магас:

- в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- в форме электронного документа;
- лично (на личных приемах);
- устно (по телефону).

1.5 Организацию рассмотрения обращений граждан, справочную работу и ведение делопроизводства по обращениям, поступившим на имя Главы города, заместителям Главы администрации осуществляет общий отдел администрации.

1.6 Руководители структурных подразделений администрации, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.7. При утрате исполнителем обращения назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава города.

1.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении или начальнику отдела.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения, поступившие по почте или непосредственно от граждан на имя Главы города, заместителей Главы администрации и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел администрации.

2.2. При приеме и первичной обработке документов в общем отделе:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма прикладывается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения) прикладываются над текстом обращения. В случае отсутствия самого обращения сотрудником общего отдела, принимающим почту, составляется справка с текстом "Обращения по указанному адресату нет", датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;
- ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми.

2.3. На обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), подарками, заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр хранится в общем отделе администрации, второй приобщается к поступившему обращению.

2.4. При приеме письменных обращений непосредственно от граждан по просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого письменного обращения и запроса сотрудник, ответственный за регистрацию обращений и запросов, делает отметку о приеме обращения и сообщается телефон для справок

2.5 Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя Главы города, заместителей Главы администрации вскрываются в общем отделе. Обращения, поступившие на имя начальников структурных подразделений, сотрудников администрации с пометкой "лично", передаются адресатам невскрытыми.

2.6. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в общий отдел.

2.7 Обращения, поступившие посредством факсимильной связи, по электронной почте также регистрируются в общем отделе.

3. Регистрация обращений

3.1. В общем отделе администрации производится регистрация обращений в журнале регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан, а также в системе электронного документооборота (далее- СЭД). в сроки, установленные частью 2статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и частью 5 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Прием и регистрацию поступивших письменных обращений и запросов граждан на имя руководителя структурного подразделения осуществляет сотрудник структурного подразделения, ответственный за ведение делопроизводства.

3.2. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп "Администрация МО Городской округ город Магас». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3 Регистрация обращений на иностранных языках производится после их перевода.

3.4. Перед регистрацией обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, являются первичными.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным, о чем делается отметка в журнале и в системе электронного документооборота (далее- СЭД).

При регистрации в журнале регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан» вносится следующая информация о поступившем обращении:

- № документа;
- дата поступления обращения;
- характер обращения (суть обращения);
- адресат (фамилия, имя, отчество) (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес;
- исполнитель - должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения;
- сроки рассмотрения;
- Отметка о снятии с контроля, № дела.

Датой регистрации является дата, указанная в регистрационном штампе администрации .

3.5. При регистрации системе электронного документооборота (далее-СЭД). заполняется регистрационная карточка, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- повторность (многократность) обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;
- почтовый адрес или адрес электронной почты;
- тема обращения;
- суть обращения;
- должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

3.6. Если письменное обращение гражданина поступило из Правительства Республики Ингушетия, Администрации Главы Республики Ингушетия, Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Республики Ингушетия, Совета депутатов города Магас, иных государственных органов, в журнале указывается соответствующий орган.

3.7 Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке

4. Направление обращения на рассмотрение

4.1. После поступления обращения в общий отдел администрации оно направляется для рассмотрения и определения исполнителя Главе города, заместителям Главы администрации.

4.2. По результатам рассмотрения обращение передается исполнителю. Основным способом направления обращения и запроса на рассмотрение структурным подразделениям является СЭД. В случае отсутствия такой возможности документы передаются на исполнение на бумажном носителе с отметкой в журнале передачи корреспонденции.

4.3. В случае если в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации, исполнитель в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение. В данном случае, сопроводительное письмо, в котором указываются мотивы направления обращения для рассмотрения его по существу, подписывает Глава города, заместители Главы администрации.

4.4.Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» .

4.5.По поступившим телеграммам и обращениям по вопросам, касающимся чрезвычайных и аварийных ситуаций, затрагивающим интересы жизнеобеспечения города работа организуется незамедлительно, и по ним устанавливаются сокращенные сроки рассмотрения.

4.6 Устные обращения граждан, поступившие в ходе проведения "горячих линий", встреч населения и т.п., требующие решения, регистрируются в журнале Приема граждан и передаются исполнителю для организации работы с ними в установленном порядке.

4.7 Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, рассматриваются как обычные обращения.

4.8 Зарегистрированные обращения граждан в соответствии с резолюцией направляются исполнителям.

4.9. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

4.10. В случае если невозможно направление обращения на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, общий отдел администрации возвращает обращение гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации

5.1 Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2 Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции (поручении) первым. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Копии этих ответов с оригиналом заявления направляются для снятия контроля и хранения в общий отдел. При подготовке ответов на обращения, поступившие из Правительства Республики Ингушетия, Администрации Главы Республики Ингушетия, Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Республики Ингушетия, Совета депутатов города Магас, иных государственных органов, ссылка на входящий номер и дату обязательна.

5.3 Структурное подразделение может запросить в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях, муниципальных учреждениях, должностных лиц. Дополнительные материалы должны быть представлены не позднее чем в пятнадцатидневный срок.

5.4 Заявитель может представлять дополнительные материалы, а также обращаться с просьбой об их истребовании. По желанию заявитель может знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает интересы других лиц. Заявитель также может отозвать свое обращение.

5.5 Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.

5.6.Контроль за полнотой и качеством рассмотрения письменных обращений и запросов осуществляет руководитель структурного подразделения, в котором рассматриваются обращения и запросы граждан.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, или адрес электронной почты по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, такое обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.2 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем общий отдел в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава города Магас, заместители Главы администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых федеральным законом, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. Порядок работы с обращениями, поступившими по информационным системам

7.1.Поступление обращений граждан по каналам факсимильной связи обеспечивается на официально выделенной для этих целей номер факса

7.2.Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений обязательно указание заявителем реквизитов, т.е. адрес электронной почты автора, необходимых в работе с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения указанных реквизитов, заявитель информируется о невозможности принятия его обращения.

7.3.Ответ заявителю на Интернет- обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

7.4.Обращение в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, не рассматриваются.

8. Контроль за рассмотрением обращений

8.1. С момента регистрации обращение ставится на контроль
Контроль за объективным, всесторонним и своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений или заместителями Главы Администрации.

8.2. На особый контроль ставятся поручения Администрации Главы и Правительства Республики Ингушетия., Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Республики Ингушетия, Совета депутатов города Магас, о рассмотрении обращений граждан, поставленных этими органами на контроль. При этом для таких обращений устанавливается сокращенный срок рассмотрения.

Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Республики Ингушетия, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности

8.3. Порядок организации контроля за рассмотрением обращений граждан включает в себя постановку на контроль, доведение обращения до исполнителя, проверку хода рассмотрения обращения, направление

напоминаний об истечении и нарушении сроков исполнения, информирование руководства о результатах рассмотрения.

8.4. В случае если в ответе, полученном от подразделения, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. С ответа снимается копия и с отметкой о новом сроке исполнения документа направляется в соответствующее подразделение.

Обращение может быть возвращено в подразделение для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении.

8.5 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет общий отдел администрации.

9. Продление срока рассмотрения обращений

9.1. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

9.2.В исключительных случаях (комиссионное рассмотрение обращения, рассмотрение обращения с привлечением государственных и других органов и т.д.), а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава города, заместители главы администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения гражданина руководитель структурного подразделения за 3 дня до окончания срока рассмотрения направляет главе города, заместителю главы администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока его рассмотрения.

В случае продления срока рассмотрения гражданину направляется уведомление.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен Администрацией Главы и Правительства Республики Ингушетия или другими федеральными структурами, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

Копии документа, подтверждающего продление срока рассмотрения обращения гражданина, и уведомления гражданина предоставляются в общий отдела администрации.

10. Требования к оформлению ответа

10.1. Ответы на обращения подписывает Глава города, заместители Главы администрации.

Заместители Главы администрации, руководители структурных подразделений администрации могут подписывать ответы на обращения в пределах своей компетенции по согласованию с Главой города.

10.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились и какие меры приняты к виновным должностным лицам.

10.3. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона

10.4. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

10.5. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю. В адресате указывается домашний адрес заявителя, фамилия, имя, отчество.

Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

В случае если в коллективном обращении не указаны адреса и оно не признано анонимным (например: жильцы дома, жители деревни, работники больницы, члены трудового коллектива), ответ направляется в одну из квартир, организацию, на предприятие.

10.6. Подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в общий отдел администрации, где анализируется содержание, проверяется правильность оформления ответа и принимается решение о списании переписки в дело либо продолжения работы с обращением (доклад должностным лицам, постановки на дополнительный контроль, возврат на доработку).

10.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

10.8. После подписания ответ регистрируется в общем отделе администрации (ставится дата и номер) и передается для отправки в структурное подразделение.

10.9. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан с его согласия устно по телефону или лично).

10.10. Формирование дел по исполненным обращениям граждан осуществляется общим отделом администрации.

Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела (папки). Каждое обращение и документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу и систематизируются в хронологической последовательности.

10.11 Переписка по рассмотрению обращений хранится пять лет. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

11. Организация личного приема граждан

11.1 График личного приема граждан главой города, заместителями Главы администрации и руководителями структурных подразделений утверждается распоряжением администрации.

11.2 Личный прием граждан проводят:

- Глава города Магас
- Заместители Главы администрации МО «Городской округ город Магас»;
- Руководители структурных подразделений администрации;

11.3 Запись граждан на личный прием к Главе города Магас, заместителям Главы администрации осуществляет специалист общего отдела администрации на основании устного обращения гражданина, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией, а также в журнале записи на личный прием к Главе города Магас.

11.4 Обращения граждан о личном приеме Главой города Магас поступившие по телефону (55 -12-33), регистрируются в журнале учета устных обращений граждан . Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

11.5 Сотрудник, ответственный за личный прием Главой города Магас вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе города Магас.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы города Магас, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11.6. О дате, времени и месте проведения личного приема Главой города Магас заявителю сообщается сотрудником, ответственным за организацию проведения личного приема дополнительно.

11.7 Руководители структурных подразделений администрации ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

11.8 Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

11.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.10. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, заместители Главы администрации, руководители структурных подразделений администрации, своевременно сообщают об этом сотруднику, ответственному за личный прием, которые предупреждают граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

11.11. В день проведения личного приема граждан Главой города Магас, заместителями Главы администрации сотрудник, отвечающий за личный прием, заносит регистрационные данные в журнал личного приема граждан.

11.12. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- регистрация граждан;
- подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист структурного подразделения администрации, отвечающий за организацию проведения личного приема, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, даты и времени обращения.

11.13. 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 устно в ходе личного приема. Если дать устный ответ не представляется возможным в день приема или гражданин настаивает письменного ответа ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа. Для получения письменного ответа по итогам личного приема гражданину предлагается письменно изложить суть своего вопроса.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

11.14. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.16. Заместители Главы администрации, руководители структурных подразделений администрации, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускаются. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов из государственных органов в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действие (бездействие) должностных лиц и специалистов администрации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для принятия мер главе города.