|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО  постановлением администрации  городского округа город Воронеж  от 03.09.2020 № 832 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ВОРОНЕЖ**

1. **Общие положения**

1.1. Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан в администрации городского округа город Воронеж осуществляются в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом городского округа город Воронеж, принятым постановлением Воронежской городской Думы от 27.10.2004 №150-I, постановлением администрации городского округа город Воронеж от 09.09.2015 № 703 «О Регламенте администрации городского округа город Воронеж».

1.2. Обращения граждан могут направляться в администрацию городского округа город Воронеж в устной или письменной форме, в форме электронных документов, почтовых отправлений, могут сдаваться в отдел рассмотрения и мониторинга обращений граждан управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа город Воронеж (далее – отдел рассмотрения и мониторинга обращений граждан) лично или через ящик для обращений, а также доводиться до сведения на личном приеме.

1.3. Коллективные обращения граждан рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1. **Порядок информирования о работе с обращениями граждан**

2.1.Информация о работе с обращениями граждан предоставляется:

2.1.1. Непосредственно в здании администрации городского округа город Воронеж (далее – администрация городского округа).

При личном обращении гражданам предоставляются сведения о порядке и графике приема граждан главой городского округа город Воронеж (далее – глава городского округа) и должностными лицами администрации городского округа (далее – должностные лица).

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для ожидания приема, размещаются:

- извлечения из законодательных и нормативных актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

- график приема граждан должностными лицами.

2.1.2. При обращении по телефонам:

- по вопросам организации приема граждан – (473) 228-36-08, (473) 228-36-09, (473) 228-36-10, (473) 228-31-40;

- по работе с письмами граждан – (473) 228-36-11, (473) 228-36-12.

2.1.3. При обращении на сайт администрации городского округа [www.voronezh-city.ru](http://www.voronezh-city.ru) (сервис «Электронная приемная»).

2.1.4. При обращении по почте:

- адрес для обращений: 394018, г. Воронеж, ул. Плехановская, 10.

2.1.5. Через размещение информации в СМИ.

2.2. Муниципальные служащие, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если муниципальный служащий, принявший звонок, не владеет необходимой информацией для ответа на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить запрашиваемую информацию. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

**III. Порядок работы с письменными обращениями граждан**

3.1. Письменные обращения, поступившие по почте через канцелярию управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа (далее – канцелярия), проходят первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения, после чего передаются в отдел рассмотрения и мониторинга обращений граждан.

3.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан или в ходе личного приема граждан должностными лицами.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение (администрация городского округа, структурное подразделение администрации городского округа), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в администрацию городского округа (структурное подразделение администрации городского округа) в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, поступившее в администрацию городского округа, подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

**IV. Регистрация обращений**

4.1. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение трех дней с момента их поступления в администрацию городского округа или должностному лицу. На обращении в нижнем правом углу ставится штамп с указанием даты регистрации и входящего номера. При наличии второго экземпляра по желанию гражданина на обращении ставится отметка о принятии с указанием даты принятия и Ф. И. О. специалиста, его принявшего.

4.2. При регистрации:

- обращение проверяется на повторность.

Повторными обращениями считаются документы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение календарного года, считая с даты первичной регистрации обращения, и если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, а также если первоначальное решение вопроса, содержащегося в обращении, не удовлетворило организацию или заявителя.

При регистрации повторного обращения в СЭД используется функция «дело в дело» или «привязать к делу»;

- определяется вид и тип обращения;

- обращению присваивается вопрос (один или более) в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (далее – Тематический классификатор).

4.3. Зарегистрированные обращения направляются для рассмотрения главе городского округа, первым заместителям главы администрации, заместителям главы администрации в соответствии с распределением обязанностей между ними, руководителям структурных подразделений администрации городского округа в соответствии с положениями о них.

4.4. Письменные обращения, направленные главе городского округа, первым заместителям главы администрации и заместителям главы администрации, специалисты их приемных получают в отделе рассмотрения и мониторинга обращений граждан под подпись.

4.5. Письменные обращения граждан после рассмотрения главой городского округа не позднее одних суток со дня их получения специалистами приемной возвращаются с соответствующей резолюцией в отдел рассмотрения и мониторинга обращений граждан для направления указанным в резолюции исполнителям.

Срок направления обращений с резолюцией главы городского округа отделом рассмотрения и мониторинга обращений граждан в приемные первых заместителей главы администрации, заместителей главы администрации, структурные подразделения администрации городского округа – один рабочий день.

Письменные обращения граждан после рассмотрения первыми заместителями главы администрации и заместителями главы администрации не позднее одних суток со дня их получения специалистами приемных направляются с соответствующей резолюцией через канцелярию и СЭД указанным в резолюции исполнителям.

4.6. В случае если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым, остальные исполняют документ в СЭД.

4.7. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа на электронную почту администрации городского округа или управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в отделе рассмотрения и мониторинга обращений граждан.

4.8. Обращения граждан, направленные в администрацию городского округа с использованием сервиса «Электронная приемная», проходят автоматическую регистрацию в СЭД. Первичная обработка таких обращений с определением вида и типа обращения, а также присвоением вопроса (одного или более) в соответствии с Тематическим классификатором осуществляется сотрудниками отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан в течение трех дней с момента регистрации.

4.9. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение сведений о прохождении его обращения с использованием телефонной связи, средств Интернета, а также при личном контакте со специалистами.

**V. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях.

5.2. Письменные обращения, обращения в форме электронного документа, поступившие в администрацию городского округа или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации.

В резолюции или сопроводительном письме может быть указан более короткий срок.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу запроса, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, глава городского округа, первые заместители главы администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа, должностного лица, направляется в течение семи дней со дня 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 случая, указанного в п. 6.12 настоящего Положения.

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, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 6.12 настоящего Положения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5. Направление письменного обращения, поступившего на рассмотрение в структурное подразделение администрации городского округа, по принадлежности в другое структурное подразделение администрации городского округа осуществляется в течение трех календарных дней через канцелярию, а также с использованием СЭД. При этом обращение не подлежит повторной регистрации в СЭД и срок его рассмотрения составляет тридцать календарных дней со дня первичной регистрации.

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

5.7. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями действующего законодательства на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта администрации городского округа, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**VI. Рассмотрение обращений**

6.1. Обращение, поступившее в администрацию городского округа или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

В ответе на обращение приводится информация о полученных на выезде сведениях, дается им соответствующая оценка (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

6.3. Рассмотрение обращений граждан, принятие по ним мер осуществляют указанные в поручениях руководители структурных подразделений администрации городского округа, которые в установленные сроки готовят аргументированные, юридически обоснованные, объективные ответы по существу поставленных в обращениях вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

6.4. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа осуществляет ответственный исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы в пределах своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

6.5. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6.6. Перед уходом в отпуск, при переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю.

6.7. Ответы на обращения граждан подписываются главой городского округа, первыми заместителями главы администрации, заместителями главы администрации, а по их поручению (резолюции) – руководителем соответствующего структурного подразделения администрации городского округа.

6.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию городского округа или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию городского округа или должностному лицу в письменной форме.

6.9. На 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 на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением требований, предусмотренных действующим законодательством. Гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.10. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

6.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.13. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.14. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава городского округа, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.15. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=04130D2595D7C27BC7C06AB79EB5E93DB2659A24017415F3AAA101FBh0m0L), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

Указанная жалоба направляется в контрольно-аналитическое управление администрации городского округа.

6.17. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.16 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

6.18. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение, исполняет его в соответствии с резолюцией, а именно:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, иных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

4) готовит письменный или в форме электронного документа ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 5.5, 5.6, 6.11-6.15 настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

6) уведомляет гражданина о прекращении переписки или об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

7) уведомляет гражданина о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

8) сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

9) сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с тем, что текст обращения не поддается прочтению, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

10) сообщает гражданину, направившему обращение, о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

11) сообщает гражданину, направившему обращение, информацию об электронном адресе официального сайта администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором в соответствии с требованиями действующего законодательства размещен ответ на поставленный в обращении вопрос.

6.19. Подготовленный исполнителем текст ответа (уведомления, сообщения) в соответствии с резолюцией передается на подпись главе городского округа, первым заместителям главы администрации, заместителям главы администрации либо руководителям соответствующих структурных подразделений администрации городского округа. В случае если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично, ответ выдается под подпись.

6.20. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

6.21. В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.

6.22. Обращение гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным в нем вопросам.

**VII. Порядок личного приема граждан**

7.1. Организация и проведение личного приема граждан в администрации городского округа и управах районов городского округа город Воронеж (далее – управы районов):

7.1.1. Прием граждан в администрации городского округа и управах районов осуществляется:

- главой городского округа по согласованию с ним;

- первыми заместителями главы администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации городского округа, руководителями управ районов согласно графикам, утвержденным на полугодие распоряжениями администрации городского округа;

- первыми заместителями руководителей управ районов, заместителями руководителей управ районов, руководителями аппарата управ районов согласно графикам, утвержденным распоряжениями (приказами) руководителей управ районов.

Графики приема граждан размещаются на информационных стендах в приемных граждан и публикуются на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.1.2. Согласование личного приема с главой городского округа осуществляется на основании письменного заявления гражданина на имя главы городского округа, в котором содержится просьба о личном приеме и изложены вопросы, относящиеся к полномочиям главы городского округа и подлежащие обсуждению в ходе приема.

7.1.3. Прием граждан в соответствии с утвержденными графиками проводится в специально выделенных для этих целей помещениях в администрации городского округа и в управах районов, а также в структурных подразделениях администрации городского округа.

Центральный вход в здание, в котором проводится прием граждан, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

У входа в каждое помещение должна быть размещена табличка с наименованием помещения.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан, должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

В местах ожидания должны быть предусмотрены средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» должна быть размещена следующая информация:

- режим работы приемной граждан;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- текст настоящего Положения (полная версия – на официальном сайте администрации городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и извлечения – на информационных стендах).

Помещения для приема граждан должны быть оборудованы табличками с указанием должности лица, осуществляющего прием. Место для приема граждан должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

Помещения для приема граждан должны обеспечить возможность реализации прав лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Помещения должны быть оборудованы пандусами, санитарными помещениями, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ к указанным помещениям лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов, использующих кресла-коляски.

7.1.4. В целях обеспечения всестороннего, полного и объективного сохранения информации о ходе и результатах приема граждан служебное помещение, в котором проводится прием, оборудуется видеокамерой, осуществляющей видео- и аудиозапись.

Информация о ведении видео- и аудиозаписи размещается для сведения граждан в помещении, где проводится прием.

Хранение записей осуществляется в течение двух месяцев со дня проведенного приема.

7.1.5. Должностное лицо без уважительной причины (болезнь, отпуск, командировка, необходимость личного присутствия на совещании) не может перепоручить ведение личного приема другому должностному лицу.

7.1.6. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется специалистами отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан в рабочие дни (кроме пятницы) с 9.00 до 18.00, в пятницу – с 9.00 до 16.45, перерыв с 13.00 до 13.45.

7.1.7. Специалисты отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан консультируют заявителя, разъясняют ему порядок организации и проведения личного приема в администрации городского округа и в управах районов. Специалист также сообщает гражданину, что он вправе обратиться письменно.

7.1.8. Предварительная запись на личный прием к главе городского округа осуществляется специалистами отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан на основании резолюции главы городского округа по итогам рассмотрения обращения о личном приеме. О дате, времени и месте личного приема заявитель уведомляется в письменной форме специалистами отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан.

7.1.9. Личный прием граждан может проводиться в формате видео-конференц-связи, о чем заявитель уведомляется в ходе предварительной записи на прием.

7.1.10. Проведение личного приема в формате видео-конференц-связи может быть обусловлено неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, угрозой возникновения чрезвычайной ситуации на территории городского округа город Воронеж и иными факторами.

7.1.11. Для проведения личного приема в режиме видео-конференц-связи помещения приемной граждан администрации городского округа и приемных в управах районов, а также рабочие места должностных лиц, осуществляющих личный прием граждан, должны иметь оборудование, обеспечивающее техническую возможность проведения приема в режиме видео-конференц-связи.

7.1.12. Личный прием граждан в приемной граждан администрации городского округа, приемных управ районов и структурных подразделений администрации городского округа ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев коллективных обращений или обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

7.1.13. По решению должностного лица личный прием граждан может быть проведен с выездом на место. Организацию выездного приема осуществляет отдел рассмотрения и мониторинга обращений граждан или уполномоченное лицо в управе района.

7.1.14. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.1.15. Содержание устного обращения заносится в карточку учета приема граждан. 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, о чем делается запись в карточке учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае повторного обращения специалист отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного гражданина. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

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

7.1.17. Во время личного приема гражданин может вручить руководителю, осуществляющему личный прием, письменное обращение. Данное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

7.1.18. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского округа или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.1.19. Не принимаются обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

7.1.20. На личном приеме главы городского округа, первых заместителей главы администрации и заместителей главы администрации присутствует консультант приемной и начальник отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан. При необходимости приглашаются руководители структурных подразделений администрации городского округа.

7.1.21. Должностные лица в ходе личного приема уведомляют граждан о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручения фиксируются в карточке учета приема граждан должностными лицами с указанием сроков исполнения.

7.1.22. Специалисты отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан вносят в базу данных сведения о гражданине, обратившемся на личный прием, краткое содержание обращения, Ф. И. О. должностного лица, проводившего личный прием, Ф. И. О. исполнителя (кому дано поручение), дату приема и срок исполнения.

7.1.23. Специалисты отдела рассмотрения и мониторинга обращений граждан не позднее следующего дня после проведения приема граждан с использованием СЭД направляют исполнителям письменные поручения:

- главы городского округа;

- первых заместителей главы администрации;

- заместителей главы администрации, руководителей структурных подразделений администрации городского округа.

В соответствии с поручением должностного лица, проводившего личный прием, письменный ответ на устное обращение направляется гражданину исполнителем в тридцатидневный срок со дня регистрации устного обращения. Устное обращение регистрируется в день проведения приема.

7.1.24. При необходимости продления контрольных сроков исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица, проводившего личный прием, с обоснованием необходимости их продления. Должностное лицо вправе продлить контрольные сроки исполнения обращения, но не более чем на тридцать дней. При этом исполнитель обязан уведомить гражданина о продлении контрольных сроков по его обращению. Копия уведомления направляется в отдел рассмотрения и мониторинга обращений граждан.

7.1.25. По просьбе гражданина ему выдается копия карточки учета приема граждан (с указанием резолюции и контрольных сроков исполнения) под подпись.

7.2. Организация и проведение встреч с трудовыми коллективами учреждений (предприятий):

7.2.1. Управа района в соответствии с графиком личного приема граждан должностными лицами администрации городского округа согласовывает с должностными лицами время, а также предлагает возможные варианты выезда в учреждения (предприятия) для встреч с трудовыми коллективами.

7.2.2. Управа района согласовывает с руководителем учреждения (предприятия) время и порядок проведения встречи с трудовым коллективом, а также перечень проблем и вопросов, которые необходимо обсудить на встрече.

7.2.3. Управа района за пять дней до проведения встречи с трудовым коллективом информирует должностное лицо путем направления телефонограммы о предстоящей встрече с указанием учреждения (предприятия), данных о руководителе, времени и месте встречи, возможных вопросов и предполагаемого количества участников.

7.2.4. Должностные лица по результатам ознакомления с представленной информацией намечают пути и возможности рассмотрения поступивших обращений, определяют характер и особенности предстоящей встречи с трудовым коллективом, запрашивают необходимую информацию.

7.2.5. Должностное лицо по прибытии в учреждение (предприятие) встречается с его руководителем, уточняет программу встречи с трудовым коллективом, особенности и характер деятельности учреждения (предприятия), значимые проблемы.

7.2.6. В ходе встречи с трудовым коллективом руководитель учреждения (предприятия) представляет должностное лицо.

Должностное лицо выслушивает высказывания и пожелания представителей трудового коллектива, отвечает на вопросы.

7.2.7. Письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы), поступившие в ходе проведения встречи с трудовым коллективом, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

7.3. Должностные лица принимают участие в личных приемах, проводимых руководителями исполнительных органов государственной власти Воронежской области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в общественных приемных губернатора Воронежской области, в соответствии с графиком, утвержденным губернатором.

7.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

**VIII. Контроль исполнения обращений граждан**

8.1. Контроль за качеством и сроками рассмотрения обращений граждан осуществляют первые заместители главы администрации, заместители главы администрации и руководители структурных подразделений администрации городского округа.

8.2. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Контроль за сроками исполнения поручений с личного приема осуществляет отдел рассмотрения и мониторинга обращений граждан. В случае если прием проводится в управе района или структурном подразделении администрации городского округа, контроль за сроками исполнения поручений осуществляет уполномоченное лицо в управе района или структурном подразделении соответственно.

8.3. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

8.4. Текущий контроль осуществляется руководителем управления по работе с обращениями граждан и документооборота администрации городского округа.

Внеплановая проверка может проводиться по обращению конкретного гражданина или иных заинтересованных лиц. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества организации рассмотрения обращений граждан формируется комиссия, состав которой утверждается приказом заместителя главы администрации – руководителя аппарата.

8.5. Проведение плановых проверок осуществляется один раз в год согласно графику, утвержденному распоряжением администрации городского округа.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

8.6. За нарушение установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Заместитель главы администрации –

руководитель аппарата С.А. Глазьев