



Российская Федерация Самарская область

АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДСКОГО ОКРУГА НОВОКУЙБЫШЕВСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30 ЯНВ 2013

№ 171

О внесении изменений и дополнений в постановление администрации городского округа Новокуйбышевск от 03.08.2012 № 2721

«Об утверждении административного регламента предоставления общим отделом администрации городского округа Новокуйбышевск муниципальной услуги по организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений, заявлений, жалоб и предложений граждан»

В целях реализации положений Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 №131-ФЗ, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг населению городского округа Новокуйбышевск, руководствуясь распоряжением Правительства РФ от 25.10.2005 №1789-р «Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах», Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 №8-ФЗ, руководствуясь ст.29 Устава городского округа Новокуйбышевск, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление администрации городского округа Новокуйбышевск от 03.08.2012 №2721 «Об утверждении административного регламента предоставления общим отделом администрации городского округа Новокуйбышевск муниципальной услуги по организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений, заявлений, жалоб и предложений граждан» следующие изменения и дополнения:

1.1. пункт 2.8. Приложения к постановлению дополнить подпунктом 2.8.1. следующего содержания:

«2.8.1. Основанием для отказа записи на личный прием к должностному лицу является:

- пересмотр судебных решений, жалобы на деятельность судов и прокуратуры, иных федеральных органов и органов государственной власти Самарской области;

- вмешательство в расследование уголовных дел и ведение следственных действий;
- разрешение трудовых, имущественных и иных гражданско-правовых споров и т.д., подлежащих, в соответствии с законодательством РФ, разрешению в судебном порядке».

1.2. пункт 2.10. Приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 30 минут (с 01.01.2014 - 15 мин.)»

1.3. пункт 2.12. Приложения к постановлению дополнить подпунктом 2.12.1. следующего содержания:

«2.12.1. Требования к помещениям и местам, предназначенным для проведения личного приёма граждан.

а) Здание, где ведется личный прием должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан. Для удобства посетителей помещение для личного приема находится на нижнем этаже здания. Вход в помещение оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

б) На входе в здание размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

в) Места проведения и ожидания личного приёма граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой охраны».

1.4. пункт 3.1. Приложения к постановлению дополнить подпунктом 6 следующего содержания:

«6) личный прием граждан главой г.о. Новокуйбышевск, его заместителями и руководителем управления городского хозяйства администрации г.о. Новокуйбышевск.».

1.5. подпункт 3.4.2. Приложения к постановлению дополнить подпунктом 3.4.2.1. следующего содержания:

«3.4.2.1. проекты ответов за подписью главы г.о.Новокуйбышевск должны быть представлены исполнителями в общий отдел администрации г.о.Новокуйбышевск не менее, чем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.».

1.6. пункт 3 Приложения к постановлению дополнить подпунктом 3.6. следующего содержания:

«3.6. Личный прием граждан главой г.о. Новокуйбышевск, его заместителями и руководителем управления городского хозяйства администрации г.о. Новокуйбышевск.

3.6.1. Консультация граждан специалистом, отвечающим за организацию личного приема граждан главой г.о. Новокуйбышевск, его

заместителями и руководителем управления городского хозяйства администрации г.о. Новокуйбышевск, (далее – специалист общественной приемной), осуществляется с понедельника по четверг с 9.00 до 17.45, в пятницу и предпраздничные дни с 9.00 до 15.00, перерыв с 12.30 до 14.00 по адресу: Самарская обл., г.о.Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д.1, телефон: (84635) 6-90-44.

Электронный адрес: adm@nvkb.ru.

3.6.2. Информация о порядке обращения на личный прием и графике личного приема граждан предоставляется:

- на информационном стенде на первом этаже администрации городского округа по адресу: Самарская обл., г.о.Новокуйбышевск, ул.Миронова, 2;

- в помещении общественной приемной по адресу: Самарская обл., г.о. Новокуйбышевск, Библиотечный проезд, д.1;

- на официальном сайте администрации городского округа Новокуйбышевск в сети Интернет www.nvkb.ru в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг» www.gosuslugi.ru.

3.6.3. Специалист общественной приемной отвечает на устные обращения граждан по интересующим их вопросам в рамках своей компетенции. Оказывает гражданам информационно-консультативную помощь при личном обращении и по средствам телефонной связи.

3.6.4. При ответах на устные обращения, в том числе телефонные звонки, по вопросам предоставления услуги специалист подробно информирует обратившихся. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который позвонил гражданин, а также содержать информацию о фамилии, имени и отчестве специалиста отдела, принявшего звонок. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.6.5. **Результатом предоставления справочной информации** при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.6.6. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главой городского округа, его заместителями и руководителем управления городского хозяйства администрации г.о.Новокуйбышевск в помещении Общественной приемной в дни и часы согласно графику, утвержденному распоряжением администрации городского округа. В случае отсутствия должностного лица, личный прием граждан ведет должностное лицо, замещающее его. Информация о месте, установленных днях и часах приема заблаговременно доводится до сведения граждан по номеру телефона, указанному при записи на прием.

3.6.7. Предварительное собеседование и запись на приём по личным

вопросам осуществляется специалистом общего отдела, на которого возложены обязанности по обеспечению организации личного приема, после предварительной беседы с заявителем, при наличии документа, удостоверяющего личность, в помещении Общественной приемной по вторникам (с 14.00 до 17.45) и пятницам (с 9.00 до 12.30).

3.6.8. В случае обращения на личный прием к должностному лицу представителя гражданина, кроме документов, указанных в п. 3.6.7. настоящего Административного регламента, он предоставляет документы, подтверждающие его полномочия, согласно действующему законодательству.

3.6.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

3.6.10. Запись на личный прием к начальникам отделов администрации городского округа Новокуйбышевск не производится.

3.6.11. Если поставленные заявителем вопросы не входят в сферу полномочий Администрации, специалист общественной приемной разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной или региональной власти.

3.6.12. Если гражданин не удовлетворен данными ему разъяснениями, специалист общественной приемной рекомендует заявителю подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов для последующего рассмотрения должностным лицом администрации городского округа в рамках его полномочий. При необходимости специалист общественной приемной оказывает помощь в оформлении обращения.

3.6.13. В ходе записи на прием специалистом общественной приемной производится регистрация обращений в разделе «Обращения граждан» автоматизированной информационной системы делопроизводства и документооборота (АИСДД).

3.6.14. Регистрация обращений производится по форме бланка **«Регистрационно-контрольная карточка устного обращения» (РКК)**, согласно приложению № 3, с занесением в электронный список обращений АИСДД.

3.6.15. При регистрации обращения в АИСДД, обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из индекса и порядкового номера обращения. Порядковый номер ежегодно начинается с 1 и ведется в хронологическом порядке.

Регистрационный номер обращения формируется следующим образом:

- устное обращение: ОП- порядковый номер;

3.6.16. Специалист общественной приемной запрашивает в структурных подразделениях и отраслевых органах администрации городского округа справочные материалы по вопросу обращения заявителя в АИСДД. Все материалы по рассматриваемому вопросу прилагаются к **«Регистрационно-контрольной карточке устного обращения»** и

предоставляются должностному лицу, ведущему личный прием, не менее чем за 2 рабочих дня до начала приема.

3.6.17. Основанием записи на прием к главе городского округа являются предыдущие обращения на прием по данному вопросу в структурные подразделения администрации, муниципальные учреждения или предприятия городского округа, либо к заместителям главы городского округа, где вопрос заявителя не был решен.

3.6.18. Заявителю может быть отказано в приеме при проявлении агрессии, неадекватного поведения.

3.6.19. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, беременные женщины и кормящие матери.

3.6.20. По результатам записи на прием специалистом общественной приемной составляется список граждан, которые будут приняты главой г.о.Новокуйбышевск, его заместителями, руководителем управления городского хозяйства. По решению главы и его заместителей к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные должностные лица администрации городского округа, которые также заносятся в указанный список. Специалист общественной приемной не менее чем за 2 рабочих дня до начала приема уведомляет приглашенных должностных лиц.

3.6.21. Во время личного приема главой городского округа Новокуйбышевск, его заместителями и руководителем управления городского хозяйства администрации г.о.Новокуйбышевск каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»). Дальнейшая работа с письменным обращением ведется в соответствии с положениями, предусмотренными настоящим Административным регламентом.

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 «Регистрационно-контрольной карточке устного обращения».

В остальных случаях обращение с резолюцией главы городского округа его заместителей и руководителя управления городского хозяйства администрации г.о.Новокуйбышевск направляется исполнителю для работы и подготовки ответа по существу поставленных в обращении вопросов, в соответствии с настоящим Административным регламентом. Ответ на поставленные в обращении вопросы направляется заявителю по адресу, указанному в РКК.

3.6.22. По окончании личного приема глава городского округа Новокуйбышевск, его заместители и руководитель управления городского хозяйства администрации г.о.Новокуйбышевск:

- доводит до сведения заявителя свое решение;

- дает ответ по существу вопросов поставленных в обращении;
- информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по обращению гражданина;
- разъясняет, откуда гражданин получит ответ, либо где и в каком порядке может быть рассмотрено обращение по существу;
- принимает решение о постановке обращения на контроль.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и гражданин не привел новые доводы и обстоятельства.

3.6.23. После завершения личного приема, специалист общественной приемной администрации городского округа Новокуйбышевск, согласно поручениям, зафиксированным в РКК, оформляет рассылку документов, зафиксировав резолюции в АИСДД.

3.6.24. Дальнейшая работа по обращениям, поступившим на личном приеме, осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

3.6.25. Контроль своевременного рассмотрения поручений главы городского округа и его заместителей осуществляется специалистом общественной приемной.

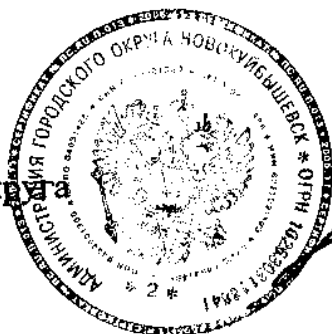
3.6.26. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.6.27. **Результат административной процедуры** - личный прием главой, его заместителями, руководителем управления городского хозяйства; разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин; принятие решения по разрешению поставленного вопроса, или направление резолюции для рассмотрения обращения в уполномоченный орган или уполномоченному должностному лицу».

2. Управлению информационных технологий администрации городского округа Новокуйбышевск опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации, разместить на официальном сайте администрации городского округа Новокуйбышевск в сети Интернет.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на и.о. заместителя главы – руководителя аппарата М.А. Солынина.

Глава
городского округа



А.А.Коновалов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
ОБРАЗЕЦ

№ ОП-001		РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА	
Заявитель Ф., И., О. Иванов И.И.		Адрес, Новокуйбышевск, Миронова, д. 1-1 телефон 6-90-44	
Тематика: Вопрос ЖКХ --> неудовлетворительное содержание жилого дома (ремонт кровли)			
Дата поступления 09.01.2013	срок исполнения 09.02.2013	вид поступления устное обращение	
Предыдущие обращения:			
Источник поступления:			
№ сопроводит письма	от 01.12.2012	ОАО «ЖУК»	
Резолюции и исполнения			
Направлено Румянцев В.К.			
контроль		исполнитель о.п.	