



РЕСПУБЛИКА КРЫМ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЯЛТЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23 марта 2015

№ 324-п

Об утверждении Положения  
об организации личного приема  
граждан в администрации города  
Ялты Республики Крым

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», с целью совершенствования деятельности администрации города Ялты, обеспечения оперативного реагирования на обращения граждан,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации личного приема граждан в администрации города Ялты Республики Крым.
2. Руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Ялты в своей служебной деятельности руководствоваться Положением об организации личного приема граждан в администрации города Ялты Республики Крым.
3. Отделу информационного обеспечения администрации города Ялты Республики Крым (Кесаонова - Нечипорук М.В.) довести до сведения населения Положение об организации личного приема граждан в администрации города Ялты Республики Крым путем размещения в средствах массовой информации и на официальной странице муниципального образования городской округ Ялта на портале Правительства Республики Крым.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Ялты И.В. Паюка.

Глава администрации  
города Ялты

В.М. Максименко  
32 86 54  
Т.В. Елисеенко  
32 83 30

  
А.О. Ростенко

Приложение  
к постановлению  
администрации города Ялты  
от «23» марта 2015 года № 324-н

Брайко  
Паюк  
Сорокина  
Максименко

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
об организации личного приема граждан  
в администрации города Ялты Республики Крым

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан главой администрации города Ялты, первым заместителем, заместителями главы администрации, руководителем аппарата администрации города Ялты (далее – руководство администрации города Ялты) в соответствии с утвержденным графиком, а также руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Ялты.

2. Личный прием граждан в администрации города Ялты осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, настоящим Положением.

3. Личный прием граждан в администрации города Ялты осуществляется руководством администрации города Ялты в соответствии с утвержденным графиком по предварительной записи.

4. Подготовку ежегодного графика личного приема граждан осуществляют должностные лица отдела по работе с обращениями граждан департамента организационно-документального обеспечения, внутренней политики и контроля администрации города Ялты (далее – отдел).

5. График личного приема граждан руководством администрации города Ялты согласовывается с первым заместителем, заместителями главы администрации, подписывается руководителем аппарата администрации города Ялты и утверждается главой администрации города Ялты.

6. График личного приема граждан руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Ялты подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения по согласованию с заместителями главы администрации города Ялты, курирующими соответствующее направление.

7. График личного приема граждан руководством администрации города Ялты размещается на официальной странице муниципального образования городской округ Ялта на портале Правительства Республики Крым и на информационном стенде в здании администрации города Ялты, публикуется в средствах массовой информации.

8. Личный прием должностными лицами, указанными в пункте 1 настоящего Положения, проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции (согласно распределению функциональных обязанностей).

9. Организация личного приема граждан руководством администрации города Ялты возлагается на отдел по работе с обращениями граждан департамента организационно-документального обеспечения, внутренней политики и контроля администрации города Ялты и помощников руководителей администрации города Ялты.

10. Организация личного приема граждан руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов

26

администрации города Ялты возлагается на соответствующих должностных лиц указанных подразделений, ответственных за работу с обращениями граждан (далее – ответственные лица).

11. Личный прием граждан проводится руководством администрации города Ялты в здании администрации по адресу: г. Ялта, пл. Советская, 1.

12. Личный прием граждан проводится руководителями структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Ялты в местах, установленных решением указанных органов.

13. Запись граждан на личный прием осуществляется должностным лицом отдела в соответствии с графиком личного приема граждан руководством администрации города Ялты.

14. Запись граждан на личный прием к главе администрации города Ялты осуществляется на основании письменных заявлений граждан.

15. Заявления граждан о личном приеме к главе администрации города Ялты могут быть направлены почтовым отправлением (298600, г. Ялта, пл. Советская, 1) и посредством передачи заявления в администрацию города Ялты.

Заявление о записи на личный прием к главе администрации города Ялты может быть передано гражданином непосредственно должностному лицу отдела по работе с обращениями граждан при проведении приема работниками указанного отдела.

Работник отдела в ходе личной беседы с гражданами уточняет причины обращения и суть вопроса, а также знакомится с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. Если по результатам личной беседы гражданину предложено оставить свое заявление в письменном виде без записи на личный прием, работник отдела обязан принять у гражданина письменное заявление и сделать соответствующую отметку о принятии.

16. Заявления о записи на личный прием, переданные по телефону, электронной почте, к рассмотрению не принимаются.

17. Заявления рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- заявление должно быть изложено в письменном виде и соответствовать требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием;

- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции соответствующих должностных лиц администрации города Ялты;

- интересующий заявителя вопрос должен быть предварительно рассмотрен соответствующими структурными подразделениями, территориальными органами администрации города Ялты, в компетенции которых находится рассмотрение вопроса, и по нему должны быть получены письменные ответы, о чем у заявителя должны иметься документальные подтверждения;

- представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семей, а также других людей;

- решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству;

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

- заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения.

18. Если заявление гражданина о личном приеме к главе администрации города Ялты не соответствует вышеприведенным требованиям, то в записи на прием гражданину отказывается с разъяснением причин отказа.

19. В случаях, когда вопросы, поднимаемые в письменном заявлении о личном приеме к главе администрации города Ялты, не относятся к компетенции администрации

города Ялты, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

20. Заявления граждан о личном приеме к главе администрации города Ялты регистрируются в отделе.

21. Запись на повторный личный прием к главе администрации города Ялты производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

22. Должностные лица отдела в рамках возложенных на них полномочий могут давать гражданам консультации и разъяснения по заявлениям.

23. Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления. В исключительных случаях руководитель аппарата администрации города Ялты продлевает срок рассмотрения заявления не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

## II. Предварительная запись на прием

1. Предварительную запись граждан о личном приеме к руководству администрации города Ялты осуществляют должностные лица отдела (298600, г. Ялта, пл. Советская, 1).

2. Заявления граждан о личном приеме к главе администрации города Ялты принимаются ежедневно в отделе.

3. Начальник отдела, рассмотрев заявление о личном приеме к главе администрации города Ялты, принимает решение о переадресации заявления в установленном порядке в другой орган или должностному лицу, в полномочия которых входит решение поднимаемых в заявлении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации заявления.

4. В случае, если в письменном заявлении гражданина о личном приеме к главе администрации города Ялты содержится вопрос или вопросы, на которые ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину в записи на личный прием может быть отказано.

5. Решение об отказе гражданину в записи на личный прием к главе администрации города Ялты по вышеуказанным основаниям принимает руководитель аппарата администрации города по предложению начальника отдела.

6. Предварительная запись граждан на личный прием к главе администрации города Ялты осуществляется только после рассмотрения вопроса в ходе личного приема первым заместителем, заместителями главы администрации, руководителем аппарата, в сфере ведения которых находится интересующий граждан вопрос.

7. Не позднее чем в трехдневный срок до установленной даты приема запись на прием к главе администрации города Ялты прекращается, и должностные лица отдела представляют помощнику главы администрации список граждан, записавшихся на прием.

8. Уведомления (приглашения) граждан о записи на личный прием к главе администрации города Ялты подписывает руководитель аппарата.

## III. Прием граждан

1. Прием граждан осуществляется после предварительного рассмотрения заявлений и подготовки необходимых материалов.

2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан должностными лицами отдела.

3. При необходимости могут проводиться выездные приемы граждан руководством администрации города Ялты.

4. К участию в проведении приема граждан главой администрации города Ялты могут привлекаться должностные лица структурных подразделений, отраслевых (функциональных) подразделений и территориальных органов администрации города Ялты, депутаты Ялтинского городского совета, приглашение которых обеспечивают помощники руководства администрации.

5. До начала приема:

- начальник отдела (или ответственное лицо соответственно) представляет список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращений;

- гражданин, приглашенный на прием, предъявляет начальнику отдела (или ответственному лицу соответственно) документ, удостоверяющий его личность, выданный официальным учреждением на его имя, с фотографией.

6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

7. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

8. В случае неявки гражданина по уважительной причине на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия руководство администрации города Ялты вправе перенести рассмотрение его обращения на новый срок, но не более, чем на один месяц, о чем сообщается гражданину.

9. При повторной неявке гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия его обращение остается без рассмотрения.

10. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь и другие уважительные причины) руководства администрации города Ялты прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется.

11. Личный прием проводится в отдельном помещении. Помещение, в котором граждане ожидают своей очереди, должно быть оснащено стульями и столом с канцелярскими принадлежностями для удобства граждан.

12. Содержание устного обращения гражданина, озвученного на личном приеме, заносится в карточку личного приема гражданина.

13. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, гражданину с его согласия предоставляется устный ответ, о чем делается отметка в карточке личного приема.

14. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поднятых в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня подписания (регистрации) поручения по результатам личного приема.

15. О порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время приема.

16. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.

17. При этом, ответы на письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, направляются заявителям за подписью руководства администрации города Ялты, подготовленные должностными лицами, которым были даны поручения в ходе рассмотрения обращения на личном приеме.

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

19. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен.

21. Информация о вышеуказанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

22. Карточка личного приема с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема соответствующим должностным лицам, ставится на контроль в отделе.

23. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

24. Информацию об исполнении задания и поручения представляется в установленном порядке исполнителем в отдел.

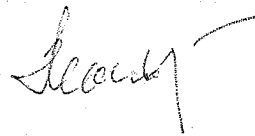
25. После возвращения материалов личного приема граждан в отдел, если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются «В дело». Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

26. Документы по личному приему формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в отделе в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

27. Должностными лицами отдела ведется ежемесячный анализ и осуществляется обобщение информации о личных приемах, проводимых руководством администрации города Ялты, содержание поднятых в обращениях граждан вопросов и результатов их рассмотрения.

28. Руководители структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Ялты ежемесячно, до 4 числа следующего за отчетным периодом, направляют в отдел аналитическую информацию о личных приемах, проводимых в их подразделениях.

Начальник департамента организационно-документального обеспечения, внутренней политики и контроля



В.М. Максименко