Об утверждении [Положения](#P37)

об организации личного приема

граждан в Комитете

Во исполнение [статьи 13](consultantplus://offline/ref=488A085B5FFA799D4CC9DAFC370D7038FC31EBEB2354201B0AE682C93CD62F54FC7E295BD587A824A4505D452E58855F9B620C29D77C5CDC0Ds0E) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Администрации города Челябинска от 03.02.2016 № 44-п «Об утверждении Регламента Администрации города Челябинска»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить [Положение](#P37) об организации личного приема граждан в Комитете по управлению имуществом и земельным отношениям города Челябинска (далее – Комитет) согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить график личного приема граждан в Комитете согласно приложению 2 к настоящему приказу.
3. Предоставить начальнику отдела организационной работы Завейборода Д. В. право осуществлять контроль за своевременным и качественным исполнением входящих документов в соответствии с действующим законодательством.
4. Отделу информатизации (Рязанов А. К.) разместить Положение об организации личного приема граждан в Комитете и график личного приема должностными лицами на сайте Комитета в разделе «Руководство».
5. Общему отделу (Култаева И. Э.) обеспечить сбор, подготовку и представление сводной информации о результатах приема граждан в Комитете.
6. Признать приказ Комитета от 31.12.2015 № 519-лс «Об организации личного приема граждан в Комитете» утратившим силу.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета О. В. Шейкина

Н. Л. Аношкина

263 16 71

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к приказу Комитета  от \_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ |

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

В КОМИТЕТЕ ПО УПРАВЛЕНИЮ ИМУЩЕСТВОМ И ЗЕМЕЛЬНЫМ ОТНОШЕНИЯМ ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА

I. Общие положения

1. Прием граждан в Комитете по управлению имуществом и земельным отношениям города Челябинска (далее Комитет) осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=488A085B5FFA799D4CC9DAFC370D7038FD38E8E62A0277195BB38CCC34866744B23B245AD485AF28F20A4D41670D8D419E7A122DC97F05s5E) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=488A085B5FFA799D4CC9DAFC370D7038FC31EBEB2354201B0AE682C93CD62F54FC7E295BD587A824A4505D452E58855F9B620C29D77C5CDC0Ds0E) от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Комитета, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Комитета с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей.

3. Прием граждан в Комитете проводят: председатель Комитета (далее - председатель), заместители председателя и уполномоченные должностные лица.

4. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения Комитета.

II. Организация приема граждан

5. Личный прием граждан в Комитете осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте Комитета в сети Интернет.

6. Запись граждан на прием к председателю и его заместителям осуществляется уполномоченными лицами.

Заявления граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

- интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Комитета;

- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

- представляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме председателем или заместителями председателя с обязательным разъяснением причины отказа.

7. Если в ходе рассмотрения заявления гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных заявителем, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин будет дополнительно уведомлен о дате его приема председателем.

8. При осуществлении записи на прием к председателю и заместителям председателя уполномоченное лицо осуществляет регистрацию устного обращения гражданина в Журнале

учета граждан, обратившихся в Комитет (далее - Журнал), форма которого предусмотрена [приложением № 1](file:///C:\Users\zaveyboroda\Desktop\Порядок%20%20личного%20приема%20граждан.docx#P99) к настоящему Положению.

9. Сведения о произведенной записи на личный прием уполномоченное лицо направляет председателю или заместителям председателя в соответствии с распределением полномочий.

10. Председатель или заместители председателя в случае необходимости дают поручения должностным лицам соответствующих управлений Комитета о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан определяется уполномоченным лицом.

11. Общий отдел обобщает и по итогам каждого квартала/года готовит информацию о рассмотрении обращений граждан в Комитете по форме, предусмотренной [приложением № 2](file:///C:\Users\zaveyboroda\Desktop\Порядок%20%20личного%20приема%20граждан.docx#P126) к настоящему Положению, который представляет председателю Комитета.

III. Прием граждан председателем и его заместителями

12. Председатель и его заместители проводят прием граждан в служебных кабинетах.

13. По решению председателя, его заместителей к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники Комитета.

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

15. В случае, если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема и в дальнейшем заносится в [Журнал](file:///C:\Users\zaveyboroda\Desktop\Порядок%20%20личного%20приема%20граждан.docx#P99). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

16. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в общем отделе и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу управлениями Комитета в соответствии с их компетенцией.

17. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема председателем и заместителями председателя заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются в общий отдел для последующей регистрации и учета в Журнале.

IV. Прием граждан иными должностными лицами

18. Председатель и заместители председателя при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к ним на личный прием, представленной уполномоченным лицом, вправе делегировать (в письменной форме) полномочия по приему граждан должностным лицам (не ниже начальника отдела) управлений Комитета, в компетенцию которых, в соответствии с должностными инструкциями, входят рассматриваемые вопросы.

19. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема, должностные лица заносят в карточку личного приема гражданина, подписывают и передают уполномоченному лицу для регистрации и учета в Журнале.

Председатель Комитета О. В. Шейкина

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к Положению об организации  личного приема граждан в Комитете |

Журнал

учета граждан, обратившихся в Комитет

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата  приема | Ф.И.О.  заявителя,  телефон | Краткое  содержание  вопроса | Исполнитель | Результаты рассмотрения | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к Положению об организации  личного приема граждан в Комитете |

ИНФОРМАЦИЯ

о рассмотрении обращений граждан за \_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года

в Комитете по управлению имуществом и земельным отношениям

города Челябинска

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование показателя | Значение |
| 1 | 2 |  |
| **1.** | **Поступило всего обращений** |  |
|  | **Из них:** |  |
| **1.1** | **по форме:** |  |
| 1.1.1 | письменных |  |
| 1.1.2 | в виде электронного документа |  |
| 1.1.3 | устных |  |
| **1.2** | **по виду** |  |
| 1.2.1 | заявлений, в т.ч.: |  |
| 1.2.1.1 | просьбы о содействии в реализации конституционных прав |  |
| 1.2.1.2 | сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов |  |
| 1.2.1.3 | сообщения о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц |  |
| 1.2.1.4 | критика деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц |  |
| 1.2.2 | предложений в т.ч.: |  |
| 1.2.2.1 | рекомендации по совершенствованию законов, иных нормативно правовых актов |  |
| 1.2.2.2 | рекомендации по совершенствованию деятельности государственных органов, органов местного самоуправления |  |
| 1.2.2.3 | рекомендации по развитию общественных отношений |  |
| 1.2.2.4 | рекомендации по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности |  |
| 1.2.3 | жалоб, в т.ч.: |  |
| 1.2.3.1 | просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов |  |
| 1.2.3.2 | жалобы на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц |  |
| 1.2.4 | не обращений, в т.ч.: |  |
| 1.2.4.1 | оценка деятельности |  |
| 1.2.4.2 | поздравление |  |
| 1.2.4.3 | приглашение |  |
| 1.2.4.4 | соболезнование |  |
| 1.2.4.5 | текст, не имеющий смысла |  |
| 1.2.4.6 | материалы на ознакомление |  |
| 1.2.4.7 | просьба, не основанная на законе |  |
| 1.2.5 | запросов информации |  |
| **1.3** | **по источнику поступления:** |  |
| 1.3.1 | заявитель лично (при обращении непосредственно в приемную структурного подразделения, почтовым отправлением, по электронной почте, через Интернет-приемную) |  |
| 1.3.2 | Администрация Президента РФ |  |
| 1.3.3 | Приемная Президента РФ в Челябинской области |  |
| 1.3.4 | Правительство Челябинской области |  |
| 1.3.5 | органы исполнительной власти Челябинской области |  |
| 1.3.6 | администрации внутригородских районов, в т.ч. |  |
| 1.3.6.1 | администрация Калининского района |  |
| 1.3.6.2 | администрация Курчатовского района |  |
| 1.3.6.3 | администрация Ленинского района |  |
| 1.3.6.4 | администрация Металлургического района |  |
| 1.3.6.5 | администрация Советского района |  |
| 1.3.6.6 | администрация Тракторозаводского района |  |
| 1.3.6.7 | администрация Центрального района |  |
| 1.3.7 | Государственная Дума (в т.ч. депутаты ГД) РФ |  |
| 1.3.8 | Законодательное Собрание (в т.ч. депутаты ЗСО) Челябинской области |  |
| 1.3.9 | Челябинская городская Дума (в т.ч. депутаты) |  |
| 1.3.9.1 | правоохранительные органы, в т.ч.: |  |
| 1.3.9.2 | суд |  |
| 1.3.9.3 | прокуратура |  |
| 1.3.9.4 | органы обеспечения безопасности |  |
| 1.3.10 | органы юстиции |  |
| 1.3.10 | уполномоченные по правам (человека, ребенка и др.) |  |
| 1.3.11 | иные источники |  |
| **1.4** | **по категории заявителя:** |  |
| 1.4.1 | аграрий |  |
| 1.4.2 | рабочий |  |
| 1.4.3 | служащий |  |
| 1.4.4 | государственный, муниципальный служащий |  |
| 1.4.5 | предприниматель |  |
| 1.4.6 | работник образования |  |
| 1.4.7 | работник здравоохранения |  |
| 1.4.8 | работник культуры, спорта |  |
| 1.4.9 | учащийся, студент |  |
| 1.4.10 | военнослужащий, офицер запаса |  |
| 1.4.11 | организация |  |
| 1.4.12 | коллективное |  |
| 1.4.13 | домохозяйка |  |
| 1.4.14 | руководитель |  |
| 1.4.15 | безработный |  |
| 1.4.16 | БОМЖ |  |
| 1.4.17 | пенсионер |  |
| 1.4.18 | беженец-переселенец |  |
| 1.4.19 | пострадавший от репрессий |  |
| 1.4.20 | пострадавший от радиации |  |
| 1.4.21 | труженик тыла |  |
| 1.4.22 | семьи погибших |  |
| 1.4.23 | участник ВОВ |  |
| 1.4.24 | инвалиды BOВ |  |
| 1.4.25 | ветеран труда |  |
| 1.4.26 | ветеран боевых действий |  |
| 1.4.27 | инвалид по общему заболеванию |  |
| 1.4.28 | инвалид с детства |  |
| 1.4.29 | инвалид труда |  |
| 1.4.30 | инвалид ВС |  |
| 1.4.31 | семья, имеющая детей-инвалидов |  |
| 1.4.32 | неполная семья |  |
| 1.4.33 | многодетная семья |  |
| 1.4.34 | семья, имеющая близнецов |  |
| 1.4.35 | опекуны (попечители), приемные родители |  |
| 1.4.36 | дети-сироты |  |
| 1.4.37 | малоимущие |  |
| 1.4.38 | с признаками психического заболевания |  |
| 1.4.39 | осужденный |  |
| 1.4.40 | без адреса и фамилии |  |
| 1.4.41 | категория не установлена |  |
| 1.4.42 | другие категории |  |
| **2.** | **результаты рассмотрения:** |  |
| 2.1 | поддержано |  |
| 2.2 | поддержано, в т.ч. меры приняты |  |
| 2.3 | разъяснено |  |
| 2.4 | не поддержано |  |
| 2.5 | направлено по компетенции |  |
| 2.6 | оставлено без ответа |  |
| 2.7 | дан ответ не по существу |  |
| 2.8 | находится на рассмотрении |  |
| **3.** | **По рассмотренным обращениям:** |  |
| 3.1 | поставлено на контроль |  |
| 3.2 | поступило повторных обращений |  |
| 3.3 | поступило неоднократных обращений |  |
| 3.4 | поступило благодарностей |  |
| 3.5 | рассмотрено с выездом на место |  |
| 3.6 | рассмотрено с привлечением лиц иных органов (коллегиально) |  |
| 3.7 | рассмотрено с участием авторов обращения |  |
| 3.8 | рассмотрено с нарушением срока |  |
| 3.9 | количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты |  |
| 3.10 | количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны |  |
| 3.11 | привлечено к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений |  |
| 3.12 | количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение |  |
| 3.13 | выявлено вопросов повышенной активности населения (с указанием кода вопроса) |  |
| 3.13 | принято мер управляющего воздействия по вопросам повышенной активности населения |  |
| **4.** | **Проведено личных приемов граждан:** |  |
| 4.1 | Руководителем органа |  |
| 4.2 | Заместителем(ями) руководителя органа |  |
| **5.** | **Принято граждан на личных приемах** |  |
| **6.** | **Проведено тематических приемов** |  |
| **7.** | **Мероприятия по совершенствованию работы:** |  |
| 7.1 | проведено семинаров по практике работы с обращениями граждан |  |
| 7.2 | размещено материалов в СМИ (на сайтах, в газетах) |  |
| 7.3 | количество методических материалов, сборников, брошюр, буклетов |  |
| 7.4 | применение новых форм коммуникаций («горячие линии», «онлайн-конференции», «прямые линии» с руководителями) |  |
| 7.5 | количество проведенных выездных приемов |  |
| 7.6 | количество проведенных встреч с населением |  |
| **8.** | **Количество обращений граждан по вопросам коррупционных проявлений** |  |
| **9.** | **Информация о вопросах, поставленных в устных и письменных обращений граждан, и о результатах их рассмотрения** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к приказу Комитета  от \_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ |

График личного приема граждан в Комитете

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Должность | дни приема | адрес приема | время приема | ФИО ответственного за организацию личного приема, адрес и телефон для записи |
| **Шейкина**  **Оксана Владимировна**  председатель Комитета | 2 и 4 четверг каждого месяца | ул. Воровского, 2  каб. № 601-б | 09.00-12.00 | Шипунова Е. В.  ул. Воровского, 2  каб. № 601,  265 91 43  266 34 78 |
| **Лаптиева**  **Анастасия Николаевна** заместитель председателя Комитета | 1 и 3 среда месяца | ул. Тимирязева, 36  каб. № 10 | 09.00-12.00 | Ушакова Е. В.  ул. Тимирязева, 36  каб. № 13,  263 05 44 |
| **Шавлова Светлана Евгеньевна**  заместитель председателя Комитета | последняя пятница месяца | ул. Тимирязева, 36  каб. № 25 | 09.00-12.00 | Гордейчук А. О.  ул. Тимирязева, 36  каб. № 3,  263 31 91 |
| **Момот Таслима Исламовна**  заместитель председателя Комитета | 2 и 4 четверг месяца | ул. Воровского, 2  каб. № 601-в | 15.00-17.00 | Черникова Э. К.  ул. Воровского, 2  каб. № 609  264 68 72 |
| **Богданова Елена Юрьевна**  заместитель председателя Комитета | 2 и 4  среда месяца | ул. Воровского, 2  каб. № 601-а | 15:00-17:00 | Дудченко А. А.  ул. Воровского, 2  каб. № 601  265 91 43 |