

## Приложение

к приказу Комитета  
от 31.12.2015 № 519.1с

# 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 Российской Федерации, Федеральным законом 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 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, в срок не ранее, чем за 4 дня до даты приема.

11. Общий отдел обобщает и по итогам каждого квартала/года готовит информацию о рассмотрении обращений граждан в Комитете по форме, предусмотренной приложением № 2 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. 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



С. А. Чигинцев

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	
<b>1.</b>	<b>Поступило всего обращений</b>	
	<b>Из них:</b>	
<b>1.1</b>	<b>по форме:</b>	
1.1.1	письменных	
1.1.2	в виде электронного документа	
1.1.3	устных	
<b>1.2</b>	<b>по виду</b>	
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	
<b>1.3</b>	<b>по источнику поступления:</b>	
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 Metallургического 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	
<b>1.4</b>	<b>по категории заявителя:</b>	
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 ВОВ	
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	
<b>2.</b>	<b>результаты рассмотрения:</b>	
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	
<b>3.</b>	<b>По рассмотренным обращениям:</b>	
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	
<b>4.</b>	<b>Проведено личных приемов граждан:</b>	
4.1	Руководителем органа	
4.2	Заместителем(ями) руководителя органа	
<b>5.</b>	<b>Принято граждан на личных приемах</b>	
<b>6.</b>	<b>Проведено тематических приемов</b>	
<b>7.</b>	<b>Мероприятия по совершенствованию работы:</b>	
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	
<b>8.</b>	<b>Количество обращений граждан по вопросам коррупционных проявлений</b>	
<b>9.</b>	<b>Информация о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан, и о результатах их рассмотрения</b>	

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Комитета по  
управлению  
имуществом и земельным  
отношениям города Челябинска

  
С. А. Чигинцев

График личного приема граждан в Комитете

Должность	дни приема	адрес приема	время приема	Телефон для записи на личный прием
<b>Чигинцев Сергей Анатольевич</b> председатель Комитета	2 и 4 четверг каждого месяца	ул. Тимирязева, 36 каб. № 8	09.00 - 12.00	ул. Тимирязева, 36 каб. № 7, 263 49 35
<b>Лаптиева Анастасия Николаевна</b> заместитель председателя Комитета	каждая среда месяца	ул. Тимирязева, 36 каб. № 10	09.00 - 12.00	ул. Тимирязева, 36 каб. № 13, 263 05 44
<b>Шавлова Светлана Евгеньевна</b> заместитель председателя Комитета	последн я пятница месяца	ул. Тимирязева, 36 каб. № 25	09.00- 12.00	ул. Тимирязева, 36 каб. № 3, <u>263 31 91</u>
<b>Черкасов Кирилл Петрович</b> заместитель председателя Комитета	2 среда месяца	ул. Тимирязева, 36 каб. № 9	14.00- 17.00	ул. Тимирязева, 36 каб. № 22, 263 47 35
<b>Шейкина Оксана Владимировна</b> заместитель председателя Комитета	2 вторник месяца	ул. Воровского, 2 каб. 601	09.00 – 12.00	ул. Воровского, 2 каб. 601 265 91 43
<b>Шипунов Алексей Вячеславович</b> заместитель председателя Комитета	2 и 4 вторник месяца	ул. Воровского, 2 каб. 601/б	9.00 - 12.00	ул. Воровского, 2 каб. 601 265 91 43