

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ
АМУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ХАБАРОВСКОГО КРАЯ

14.03.2016

№ 180

г. Амурск

«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Амурского муниципального района Хабаровского края»

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования муниципальных правовых актов, администрация Амурского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Амурского муниципального района Хабаровского края.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Амурского муниципального района от 30.08.2013 № 896 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Амурского муниципального района».

3. Отделу местного самоуправления и муниципальной службы (Мещанская Т.В.) опубликовать настоящее постановление в Сборнике нормативных правовых актов органов местного самоуправления Амурского муниципального района.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Зайцева Е.В.

Глава муниципального района

И.В. Масько

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Амурского муниципального
района

от 14.03.2016 № 180

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Амурского муниципального района Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Амурского муниципального района Хабаровского края (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес главы Амурского муниципального района Хабаровского края (далее - глава района), администрации Амурского муниципального района Хабаровского края (далее - администрация района), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес главы района, администрации района.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

1.3.1. Иностранцев и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3.2. Объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.5. В администрации района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой района, заместителями главы администрации района, руководителями и должностными лицами отраслевых (функциональных) органов администрации района, наделенных правами юридического лица, руководителями и должностными лицами структурных подразделений администрации района без прав юридического лица, с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее - СЭД ХК).

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются общим отделом администрации района (далее - общий отдел).

1.8. Общий отдел готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

1.10.1. Непосредственно в отраслевых (функциональных) органах администрации района, наделенных правами юридического лица, структурных подразделениях администрации района без прав юридического лица.

1.10.2. С использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники.

1.10.3. Посредством размещения в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении администрации района, полный почтовый адрес администрации района, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте администрации района admin@amursk-rayon.ru (далее – электронная почта), через Интернет-приемную Интернет-портала органов местного самоуправления Амурского муниципального района (далее – Интернет-приемная), посредством использования интернет - ресурса Хабаровского края «Открытый регион» (далее - портал «Открытый регион»), размещаются:

1.11.1. На официальном сайте – Интернет-портале органов местного самоуправления Амурского муниципального района www.amursk-rayon.ru (далее – Интернет-портал).

1.11.2. На информационном стенде общего отдела.

1.12. Общий отдел располагается по адресу: 682640, г. Амурск, пр. Мира, 11, каб. № 15, адрес электронной почты: admin@amursk-rayon.ru

1.13. Приемная по обращениям граждан общего отдела располагается по адресу: 682640, г. Амурск, пр. Мира, 11, каб. № 14, адрес электронной почты: admin@amursk-rayon.ru

1.14. При личном обращении консультации предоставляются в общем отделе ежедневно с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 16.00.

1.15. Информация о местонахождении Приемной, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

1.15.1. На Интернет-портале.

1.15.2. На информационном стенде общего отдела.

1.16. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (42142) 2-44-11, 2-44-66.

1.17. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 17.00 часов,

кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 16.00.

1.18. Справки предоставляются по следующим вопросам:

1.18.1. О получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган.

1.18.2. Об оставлении обращения без рассмотрения.

1.18.3. О продлении срока рассмотрения обращения.

1.18.4. О результатах рассмотрения обращения.

1.19. При ответах на телефонные звонки специалист общего отдела ответственный за работу с обращениями граждан (далее – Специалист общего отдела) подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании общего отдела.

Если Специалист общего отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные по электронной почте, через Интернет-приемную, по системе межведомственного электронного документооборота, с использованием портала «Открытый регион» (далее - обращения), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в общий отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника общего отдела, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится в Приемной.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, а также через установленный в холле первого этажа администрации района оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке

должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация Амурского муниципального района Хабаровского края, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе по электронной почте, посредством Интернет-приемной, портала «Открытый регион» (далее – обращение, поступившее в форме электронного документа), в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

В случае направления обращения посредством Интернет-приемной, гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии о публикации вопроса и ответа в Интернет-приемной.

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист общего отдела производит регистрацию обращений в СЭД ХК. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

3.1.1. Указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению.

3.1.2. Отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, Интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, «Открытый регион» и т.п.).

3.1.3. Определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения.

3.1.4. Определяется вид контроля (внутренний контроль (если обращение поступило от заявителей), особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроле которого находится обращение.

3.1.5. Определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки, кроме коллективных обращений.

3.1.6. Указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении).

3.1.7. Проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края от 27 июня 2014 г. № 300-р. Если в обращении содержится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.2. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией.

3.3. При регистрации:

3.3.1. Обращению автоматически присваивается регистрационный номер.

3.3.2. Создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения.

3.3.3. Если обращение перенаправлено в адрес администрации района, то указывается автор сопроводительного письма (Правительство Хабаровского края, Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Обращения, поступившие в адрес главы района, администрации района, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация Амурского муниципального района Хабаровского края» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации района, муниципальных учреждений района, составленные в письменной форме или в форме электронного документа, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные Специалистом общего отдела обращения направляются на рассмотрение главе района.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. 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, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Положения.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД ХК в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты. В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в соответствующие государственные органы, в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, другие органы местного самоуправления, иным должностным лицам, подписываются главой района. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложения № 3-6 к настоящему Положению).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее главе района, в администрацию района в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращение, поступившее в адрес главы района, администрации рай-

она и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственный орган, другой орган местного самоуправления, иному должностному лицу глава района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится главой района по служебной записке лица, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 раздела 5 настоящего Положения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. Главой района к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: наименование подразделения (наименование органа), фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись и дату. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, Специалист общего отдела в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя письмом за подписью главы района о переадресации его обращения в порядке, указанном в пункте 4.4 раздела 4 настоящего Положения.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Резолюция на обращения оформляется в СЭД ХК. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращений в общем отделе.

5.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

5.9.1. Обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии техниче-

ской возможности - с использованием СЭД ХК), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

5.9.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя.

5.9.3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. Государственный орган, другой орган местного самоуправления, иное должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, исполнитель в двухдневный срок обращается к главе района, указывая при этом структурное подразделение администрации района, либо должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

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

5.14. Глава района, администрация района при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному 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.

5.16. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается главой района на основании подготовленной

ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается главой района, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

5.17. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.18. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию района или соответствующему должностному лицу.

5.20. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.21. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает глава района.

6.2. Ответственный исполнитель не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа заявителю вместе с прилагаемыми к нему обращением заявителя и иными материалами на согласование в юридический отдел администрации района (далее – юридический отдел) в СЭД ХК.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения юридический отдел возвращает согласованный или доработанный проект ответа ответственному исполнителю.

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует

указывать, какие меры приняты по обращению.

6.4. В ответе в государственные органы должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.6. Ответы заявителям и в государственные органы в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Амурского муниципального района Хабаровского края.

Ответы заявителям в форме электронных документов, в том числе направляемые электронной почтой, размещаемые на Интернет-портале, на портале «Открытый регион», изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Амурского муниципального района Хабаровского края, после чего подписываются главой района, регистрируются и направляются заявителю в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем (при направлении обращения без указания почтового адреса) или в личный кабинет на портале «Открытый регион» в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

6.7. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.8. Подлинники обращений граждан возвращаются в государственные органы только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.9. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.10. После завершения рассмотрения обращения, поступившего в форме электронного документа, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения данного обращения, передаются через СЭД ХК Специалисту общего отдела, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность оформления ответа.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.11. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в общий отдел, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.12. После регистрации ответа, подписанного главой района, Спе-

специалист общего отдела направляет ответ автору обращения почтовым отправлением (заказным письмом с уведомлением) по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае отсутствия почтового адреса в обращении, поступившем в форме электронного документа, Специалист общего отдела направляет ответ автору обращения только в форме электронного документа (электронный образ документа изготовленного на бумажном носителе путем применения технологии сканирования).

Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается.

6.13. В случае направления ответа заявителю по электронному адресу в СЭД ХК к обращению прикрепляется электронный образ подтверждения отправки.

6.14. После направления ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК.

6.15. После снятия главой района обращения с контроля, начальник общего отдела на копии ответа делает отметку «В дело», проставляет дату, заверяет личной подписью.

6.16. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется Специалистом общего отдела в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Амурского муниципального района Хабаровского края.

6.17. Обращения хранятся в общем отделе, в СЭД ХК, а поданные через портал «Открытый регион» хранятся в том числе и на портале «Открытый регион».

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе органов муниципального управления, а также получения информации для аналитических отчетов.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой района.

7.4. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава района, а также Специалист общего отдела.

7.5. Контроль за соблюдением сроков, полнотой и качеством рассмот-

рения обращений, осуществляет Специалист общего отдела, а также специалисты ответственные за работу с обращениями граждан в отраслевых (функциональных) органах администрации района, наделенных правами юридического лица.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.7. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений муниципальными служащими осуществляется специалистами общего отдела путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками отраслевых (функциональных) органов администрации района, наделенных правами юридического лица, сотрудниками структурных подразделений администрации района без прав юридического лица настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края, регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан.

7.8. Периодичность осуществления текущего контроля отраслевых (функциональных) органов администрации района, наделенных правами юридического лица, структурных подразделений администрации района без прав юридического лица устанавливается в соответствии с планом проверок на соответствующий год, утверждаемым главой района.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Специалист общего отдела осуществляет прием граждан ежедневно без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

8.2. Специалист общего отдела, выслушав гражданина, обратившегося в Приемную за разъяснением или консультацией и не требующего приема руководителями администрации района, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию администрации района, или должностных лиц администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Специалист общего отдела принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп общего отдела с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, а также сообщает телефон для справок.

При наличии просьбы заявителя ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессив-

ного поведения гражданина прием Специалистом общего отдела прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает в Приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, Специалист общего отдела имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан ведется руководителями администрации района в установленные для них дни приема в соответствии с графиком приема, утверждаемым постановлением администрации района (далее - График приема). С Графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в общем отделе и на Интернет-портале.

8.8. Руководители администрации района проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между руководителями администрации района по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.9. Организацию личного приема граждан руководителями администрации района осуществляет Специалист общего отдела. Основанием для начала организации личного приема является обращение заявителя о личном приеме.

8.10. Специалист общего отдела вносит информацию о заявителях, требующих личного приема руководителями администрации района, в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.11. Запись на прием к руководителям администрации района осуществляет Специалист общего отдела ежедневно с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 16.00.

Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.12. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (при наличии), его домашний адрес, телефон, содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Приемную.

8.13. Информация о дате, времени и месте личного приема доводится до сведения гражданина в устной форме.

8.14. В случае невозможности проведения личного приема руководителями администрации района (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется за день до даты приема.

8.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях руководителями администрации района ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.16. На каждого гражданина, принятого руководителями администрации района, оформляется карточка личного приема установленного образца в СЭД ХК, в которой указываются:

8.16.1. Фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес.

8.16.2. Вид приема (выездной прием и т.п.).

8.16.3. Вид контроля (поручение Администрации Президента Россий-

ской Федерации, поручение Губернатора края, внутренний контроль).

8.16.4. Фамилия руководителя администрации района, ведущего личный прием.

8.16.5. Номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).

Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 7 к настоящему Положению.

8.17. При повторных приемах Специалист общего отдела делает подборку всех имеющихся в общем отделе материалов по предыдущим обращениям и приемам, прикладывает их к карточке личного приема.

8.18. Руководители администрации района при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции могут:

8.18.1. Приглашать на прием специалистов структурных подразделений администрации района в порядке ведомственной подчиненности.

8.18.2. Создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место.

8.18.3. Проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

8.18.4. Поручать рассмотрение обращения другим органам местного самоуправления, организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

8.18.5. Принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.19. В случае если изложенные на личном приеме 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.20. В ходе личного приема руководитель администрации района, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.21. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.22. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием руководителем администрации района прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.24. Максимальное время личного приема руководителями администрации района составляет 30 минут.

8.25. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.26. После завершения личного приема руководитель администрации района дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД ХК в установленном порядке.

8.27. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений и письменный ответ заявителю.

8.28. Подготовленный ответ о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляется на ознакомление руководителю администрации района, который проводил прием.

8.29. Руководитель администрации района знакомится с ответом и принимает решение:

8.29.1. О списании его в дело (ставит свою подпись и дату).

8.29.2. О продолжении работы с обращением.

8.29.3. О даче нового поручения.

8.29.4. О постановке обращения на дополнительный контроль.

8.30. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

8.31. После регистрации ответа, подписанного главой района, Специалист общего отдела направляет ответ автору обращения почтовым отправлением (заказным письмом с уведомлением) по почтовому адресу, указанному в обращении.

После направления письменного ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК.

8.32. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема руководителями администрации района осуществляет Специалист общего отдела.

8.33. Запись на повторный прием к руководителям администрации района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется руководителем администрации района исходя из информации по предыдущим обращениям и приемам заявителя.

8.34. Личный прием граждан в отраслевых (функциональных) органах администрации района, наделенных правами юридического лица осуществляется по графикам, утвержденным их руководителями. Запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений по итогам приема обеспечивается сотрудниками, назначенными ответственными в соответствующих отраслевых (функциональных) органах администрации района, наделенных правами юридического лица.

Сведения о количестве принятых граждан в отраслевых (функциональных) органах администрации района, наделенных правами юридического лица представляются в общий отдел ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

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

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет Специалист общего отдела.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются Специалистом общего отдела при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

9.4.1. О получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган.

9.4.1. Об оставлении обращения без рассмотрения.

9.4.1. О продлении срока рассмотрения обращения.

9.4.1. О результатах рассмотрения обращения.

9.4.1. О деятельности органов местного самоуправления района по запросам.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 08.30 до 12.45 и с 14.00 до 16.00.

9.6. При получении вопроса по телефону Специалист общего отдела:

9.6.1. Называет наименование общего отдела.

9.6.2. Предлагает абоненту представиться.

9.6.3. Выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса.

9.6.4. Вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

9.6.5. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время. К назначенному сроку Специалист общего отдела подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора Специалист общего отдела должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Специалист общего отдела ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан, направляет их начальнику общего отдела для дальнейшего представления главе района.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Амурского муниципального района Хабаровского края

Образец

УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

Учётная карточка обращения				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание вопроса (ов):				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №		Папка
№				
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

Приложение № 2

к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Амурского
муниципального района
Хабаровского края

Образец

УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА

Учётная карточка запроса				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание вопроса (ов):				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял: №		Дело №		Папка
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

Образец

Приложение № 3
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Амурского
муниципального района
Хабаровского края

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО

**АДМИНИСТРАЦИЯ АМУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края**

Мира пр., д. 11, г. Амурск Хабаровского края, 682640
Тел. (42142) 2-44-66. Факс (42142) 2-04-28
E-mail: admin@amursk-rayon.ru
ОКПО 04021861, ОГРН 1022700653227,
ИНН/КПП 2706009979/270601001

**Администрация Эльбанского
городского поселения**

от 10.10.2014 № И-5010ж

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес администрации Амурского муниципального района.

О результатах просьба сообщить заявителю.

Заявитель: Иванов В.П., пос.Эльбан, II микрорайон, д. 25, кв. 2.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава муниципального района

(подпись)

И.В. Масько

Иванов Иван Иванович
8 (42142) 3 44 52

Приложение № 4

К Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Амурского
муниципального района
Хабаровского края

Образец

УВЕДОМЛЕНИЕ
заявителю о направлении его обращения на рассмотрение
АДМИНИСТРАЦИЯ АМУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края

Мира пр., д. 11, г. Амурск Хабаровского края, 682640
Тел. (42142) 2-44-66. Факс (42142) 2-04-28
E-mail: admin@amursk-rayon.ru
ОКПО 04021861, ОГРН 1022700653227,
ИНН/КПП 2706009979/270601001

Иванову В.П.

пос. Эльбан, II микрорайон, д. 25,
кв. 2

от 10.10.2014 № И-5010ж

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Амурского муниципального района в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию Эльбанского городского поселения, пос.Эльбан, ул.Гаражная, д.7, для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса(ов).

Глава муниципального района

_____ (подпись)

И.В. Масько

Иванов Иван Иванович
8 (42142) 3 44 52

Приложение № 5

К Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Амурского
муниципального района
Хабаровского края

Образец

СОПРОВОДИТЕЛЬНОЕ ПИСЬМО С КОНТРОЛЕМ

**АДМИНИСТРАЦИЯ АМУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края**

Мира пр., д. 11, г. Амурск Хабаровского края, 682640
Тел. (42142) 2-44-66. Факс (42142) 2-04-28
E-mail: admin@amursk-rayon.ru
ОКПО 04021861, ОГРН 1022700653227,
ИНН/КПП 2706009979/270601001

Начальнику МКУ «Управление
гражданской защиты»

от 10.10.2014 № И-5056ж

В соответствии с частями 3, 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006

г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес администрации Амурского муниципального района.

О результатах рассмотрения просим сообщить заявителю и в администрацию Амурского муниципального района.

Заявитель: Суханов В.А., г.Амурск, пр.Мира, д. 32а.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава муниципального района

(подпись)

И.В. Масько

Иванов Иван Иванович
8 (42142) 3 44 52

Приложение № 6

К Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Амурского
муниципального района
Хабаровского края

Образец

УВЕДОМЛЕНИЕ
заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

АДМИНИСТРАЦИЯ АМУРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края

Мира пр., д. 11, г. Амурск Хабаровского края, 682640
Тел. (42142) 2-44-66. Факс (42142) 2-04-28
E-mail: admin@amursk-rayon.ru
ОКПО 04021861, ОГРН 1022700653227,
ИНН/КПП 2706009979/270601001

Суханову В.А.

г.Амурск, пр.Комсомольский, д.15,
кв. 25

от 10.10.2014 № И-5010ж

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Амурского муниципального района, в соответствии с частями 3, 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в МКУ «Управление гражданской защиты» с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения Вас и администрацию Амурского муниципального района.

Глава муниципального района

_____ (подпись)

И.В. Масько

Иванов Иван Иванович
8 (42142) 3 44 52

Приложение № 7

к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Амурского
муниципального района
Хабаровского края

Образец

УЧЁТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЁМА ГРАЖДАН

Учётная карточка обращения				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание вопроса (ов):				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял: №		Дело №		Папка
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				