

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
Белореченский район
от 20.02.2013 № 390
в редакции постановления
администрации
муниципального образования
Белореченский район
от 05.05.2014 № 903

ПОРЯДОК
организации рассмотрения
письменных, устных обращений и приема граждан
в администрации муниципального образования
Белореченский район

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан в администрации муниципального образования Белореченский район (далее - администрация) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 07 июня 2004 года № 717-КЗ «О местном самоуправлении в Краснодарском крае», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в Краснодарском крае».

Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Белореченский район обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

(абзац введен постановлением администрации муниципального образования Белореченский район от 05.05.2014 № 903)

Администрация рассматривает жалобы, заявления и предложения граждан в пределах своей компетенции.

1.2. Отдел по работе с обращениями граждан управления делами администрации муниципального образования Белореченский район (далее - отдел по работе с обращениями граждан) выполняет работу, связанную с централизованным учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя главы администрации и его заместителей, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании руководство администрации, ведет прием граждан и организует личные и личные выездные приемы граждан главой

администрации и его заместителями, проверяет состояние работы с обращениями граждан, оказывает необходимую методическую и практическую помощь в организации разрешения предложений, заявлений, жалоб.

В структурных подразделениях администрации для организации работы по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, организации личного приема граждан и ведения соответствующего делопроизводства приказом руководителя назначается конкретное должностное лицо, несущее персональную ответственность за эту работу.

2. Прием и регистрация поступающей корреспонденции

2.1. При приеме писем:

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывается конверт;

поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, к конверту подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет»;

составляются акты на письма, к которым прилагаются денежные знаки, ценные бумаги, и на заказные письма с уведомлением, при вскрытии которых не обнаружилось письменного обращения;

в случае, если в письменном обращении содержатся сведения о фактах коррупции муниципальных служащих администрации муниципального образования Белореченский район, оно направляется в комиссию администрации по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов;

2.2. Обращения регистрируются в журнале в течение трех дней с момента поступления и с использованием компьютерной техники. На первой странице письма в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляются регистрационный номер и дата регистрации.

Нумерация при регистрации писем в журнале ведется с начала каждого года. Страницы журнала должны быть пронумерованы, прошнурованы и скреплены печатью.

2.3. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке на официальный сайт администрации, принимается работником администрации с использованием программно-технических средств и осуществляется регистрация обращения в день поступления:

присваивает обращению регистрационный номер;

на подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему, либо на распечатанном обращении, поступившем в администрацию в электронной форме, на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или на любом другом свободном месте ставит штамп с указанием

регистрационного номера и даты регистрации.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. Работники отдела по работе с обращениями граждан по содержанию каждого обращения вносят предложения главе администрации, его заместителям о направлении их в соответствующие структурные подразделения администрации.

В структурных подразделениях администрации, в поручении руководителя (управления, отдела, комитета) должно быть отражено, кому и что поручается по рассмотрению каждого обращения.

В поручении могут определяться методы, формы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выходом (выездом) на место или с участием заявителя и т.д. По каждому письму дается поручение дать ответ заявителю.

В поручении указываются номер, дата регистрации письма, количество прилагаемых листов и дата отправки поручения.

3.2. В каждом структурном подразделении администрации ведется отдельный журнал регистрации обращений граждан. В журнале указывается номер, дата регистрации обращения.

3.3. Не допускается передача материалов, поступивших из администрации, от одного исполнителя к другому, минуя отдел по работе с обращениями граждан.

3.4. Если обращение содержит несколько вопросов, то оно размножается и направляется на исполнение всем должностным лицам, в компетенцию которых входит их разрешение.

3.5. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым, им обеспечивается обобщение материалов и готовится ответ заявителю.

Персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.6. При повторном поступлении обращения к обращению подбирается имеющаяся переписка.

3.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. Возврат обращения автору возможен до его регистрации. По письменному заявлению автору возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.8. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости – с разъяснением, куда для этого следует обратиться.

3.9. Письма с просьбами о личном приеме руководством администрации рассматриваются как обычные обращения. Как правило, авторам направляются сообщения о порядке организации личного приема граждан

руководством администрации.

4. Сроки рассмотрения обращений и контроль исполнения

4.1. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения заявления или жалобы может быть продлен руководителем, давшим поручение по рассмотрению, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина.

4.3. Обращения депутатов всех уровней разрешаются в соответствии с федеральными законами и законами Краснодарского края.

4.4. Сроки исполнения обращений граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или в тексте резолюций должностных лиц.

4.5. Сроки исчисляются со дня регистрации обращения в организации, обязанной разрешить вопрос заявителя, до даты подписания на него ответа руководителем, правомочным принять решение по существу обращения.

4.6. Они передаются главе администрации, его заместителям, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения, ими же подписываются ответы в указанные органы.

4.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Белореченский район, направляется главой администрации или его заместителями в течение 7 календарных дней со дня его регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.8. Обращение, направленное в администрацию муниципального образования Белореченский район вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

4.9. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

4.10. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качество исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

4.11. Обращения, находящиеся на рассмотрении, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел по работе с обращениями граждан.

4.12. В ответах на обращения указываются номер и дата регистрации письма в администрации, номер и дата регистрации отправки ответа исполнителем, указывается, кем дан ответ заявителю, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются востребованные согласно поручению материалы

приложения. Если заявителю давался письменный ответ, то прикладывается копия ответа. В этом случае в деле у исполнителя остаются поручение, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю, а также сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.13. Проекты ответов на обращения граждан, поставленные на контроль в вышестоящих органах государственной власти, оформляются исполнителями за подписью главы администрации или его заместителей, дававших поручения о рассмотрении, и передаются в отдел по работе с обращениями граждан с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.14. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

4.15. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.16. Ответ о результатах рассмотрения коллективных обращений направляется по адресу первого заявителя. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и остальным адресатам.

4.17. Письменные обращения, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия автора или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

(в редакции постановления администрации муниципального образования Белореченский район от 05.05.2014 № 903)

4.18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.19. Обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.20. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению.

4.21. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства глава муниципального образования Белореченский район вправе принять решение о безосновательности

очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

(в редакции постановления администрации муниципального образования Белореченский район от 05.05.2014 № 903)

4.22. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

4.22. Руководитель, дававший поручение по рассмотрению обращения, при согласии с ответом заявителю списывает материалы рассмотрения «в дело».

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5. Хранение дел

5.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

5.2. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой администрации, его заместителями по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

6.2. График приема граждан главой муниципального образования Белореченский район и его заместителями утверждается главой администрации и вывешивается на доступном для обозрения месте.

В структурных подразделениях администрации график приема граждан утверждается руководителем соответствующего исполнительного органа.

6.3. Ежедневный прием посетителей и запись на прием к главе администрации и его заместителям ведут специалисты отдела по работе с обращениями граждан.

Данные о посетителе (инициалы, фамилия, место проживания, поднимаемая проблема) ведущий прием вносит в журнал.

Если разрешение вопроса не входит в компетенцию администрации,

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

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел по работе с обращениями граждан может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации.

Во время приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

6.4. Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

6.5. Запись на личный прием к заместителям главы администрации работниками отдела по работе с обращениями граждан производится по вопросам, входящим в компетенцию администрации, если ранее рассматривались письменные обращения заявителя и он побывал на приеме у руководителей структурных подразделений администрации, а на прием к главе администрации после рассмотрения вопроса заявителя заместителем главы администрации - куратором вопроса, по которому он обращается.

6.6. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан к личным приемам (и выездным) руководства администрации готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации и непосредственно принимают участие в приемах.

6.7. Выездные приемы граждан руководством администрации проводятся с целью расширения форм связи с населением, всестороннего изучения нужд и запросов жителей района.

О намеченном выездном приеме население заблаговременно информируется местными средствами массовой информации.

В информации указывается, кем проводится прием граждан, время и место приема, а также время и место проведения предварительной записи на него и приема письменных предложений, заявлений и жалоб.

6.8. На каждого заявителя, принятого главой администрации или его заместителями, оформляется карточка личного приема.

6.9. Рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Ответственность.

Должностные лица администрации, виновные в нарушении

установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Анализ работы с обращениями граждан.

Анализ работы с обращениями граждан проводится ежеквартально, по итогам полугодия и года и отражает:

- количество поступивших письменных и устных обращений граждан (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);
- тематику вопросов, обозначенных в обращениях;
- количество и характер повторных обращений;
- количество обращений, рассмотренных комиссионно, с выездом на место;
- результативность рассмотрения;
- количество допущенных нарушений сроков рассмотрения и меры наказания виновных;
- формы работы с населением и ряд других показателей.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
управления делами администрации
муниципального образования
Белореченский район

Т.М. Вторенко