



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕБУРЕЙНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

08.09.2017 № 577

п. Чегдомын

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования нормативных правовых актов администрация района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

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

2. Признать утратившими силу постановления администрации района:

- от 22.07.2013 № 727 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района»;

- от 28.01.2015 № 38 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района, утвержденное постановлением администрации Верхнебуреинского муниципального района от 22 июля 2013 г. № 727»;

- от 12.03.2015 № 208 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района, утвержденное постановлением администрации Верхнебуреинского муниципального района от 22 июля 2013 г. № 727»;

- от 22.07.2015 № 690 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района, утвержденное постановлением администрации Верхнебуреинского муниципального района от 22 июля 2013 г. № 727»;

- 19.02.2016 № 107 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района, утвержденное постановлением администрации Верхнебуреинского муниципального района от 22 июля 2013 г. № 727»;

ПА 000223

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации района Федоренко Н.А.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава района

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized capital letter 'П' followed by a series of loops and a long, sweeping horizontal stroke that extends to the right.

П.Ф. Титков

УТВЕРЖДЕНО

постановлением
администрации района
от 08.09.2017 № 577

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций,
поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Верхнебуреинского муниципального района (далее – обращения), организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее – граждане), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединение граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

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

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

1.6. Рассмотрение обращений производится главой района и заместителями главы администрации района с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через интернет-приемную администрации района, с использованием портала «Открытый регион» осуществляется отделом организации местного самоуправления, муниципальной службы и контроля администрации Верхнебуреинского муниципального района (далее – Отдел).

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без его согласия.

1.9. Сведения о местонахождении администрации района, почтовый адрес администрации района, график личного приема главой района и заместителями главы администрации района, контактные телефоны, требования к обращениям, размещаются:

- на официальном сайте администрации района <https://vbradm.khabkrai.ru> (далее сайт администрации района);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

1.10. Администрации района располагается по адресу: 682030, п. Чегдомын, ул. Центральная, 49

Адрес электронной почты: admnbvr_orgotdel@mail.ru.

1.11. При личном обращении граждан в администрацию района консультации оказываются в Отделе ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений, о порядке записи на личный прием: (42149) 5-23-98.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, (кроме выходных нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов..

1.14. При ответах на телефонные звонки специалисты Отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Отдела.

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

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в Отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, 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 в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста Отдела, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, предоставляются лично в Отдел, а также через установленный на входе в здание администрации района оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа муниципальной власти района – администрации района либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) 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 и дату.

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

2.6. 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, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

В случае направления обращения посредством портала «Открытый регион» гражданин в праве поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

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, в том числе посредством портала «Открытый регион», подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Специалисты Отдела производят регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, 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;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телефон, «Открытый регион», доставлено лично и т.п.);

- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указывается номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращении.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес администрации района, то указывается автор сопроводительного письма (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, Управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края, Прокуратура Хабаровского края, прокуратура района, Собрание депутатов района и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившее в Отдел обращение проставляется регистрационный штамп «Администрация Верхнебуреинского 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, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации района, в письменной, электронной, устной форме регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 июня 2009 года № 167-пр «О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения специалистом Отдела направляются в день их регистрации на рассмотрение главе района, который в свою очередь может направить обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, которые компетентны решать поставленные гражданами вопросы.

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

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в органы местного самоуправления и неудовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение в органы исполнительной власти края, в том числе осуществляющие государственный контроль (надзор), если в полномочия органов исполнительной власти края входит рассмотрение данных обращений.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностных лиц администрации района, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется гражданину на адрес электронной почты или в личный кабинет на портале «Открытый регион» в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и гражданин поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

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, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам этих органов, подписываются главой района или его заместителями. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках писем (приложение № 1-10 к настоящему Положению).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня 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 другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу глава района, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения обращения.

5.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, принимает исполнитель, указанный в поручении первым, либо в отношении которого сделаны особые отметки (далее – ответственный исполнитель).

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется гражданину до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего раздела.

5.4. Продление срока рассмотрения обращения, находящегося на особом контроле, производится руководителями Правительства края.

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

5.6. Главой района либо уполномоченным на то лицо к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать наименование подразделения (наименование органа местного самоуправления), фамилии, имена, отчества (последнее при наличии) должностных лиц которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.7. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу данных органов в соответствии с их компетенцией, соответствующий орган или должностное лицо данного органа, получивший обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет гражданина о переадресации его обращения в соответствии с пунктом 4.4 раздела 4 настоящего Положения.

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

5.9. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.10. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны

представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.11. Орган исполнительной власти района, должностное лицо указанного органа на основании направленного в установленном порядке запроса обязаны в течение 15 дней предоставить 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 предоставления.

5.12. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение в Отдел, указывая при этом орган исполнительной власти, должностное лицо указанного органа, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

5.13. 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.

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

5.15. Орган исполнительной власти района или должностное лицо указанного органа 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.17. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти района или одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз главой района, заместителями главы администрации района на основании подготовленной служебной записки. О

данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Переписка возобновляется если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

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

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

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

5.21. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

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

6. Требование к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава района и заместители главы администрации района в пределах своей компетенции.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их

возврате.

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации района, утвержденной распоряжением главы района (далее – инструкция по делопроизводству).

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале «Открытый регион», изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются главой района или заместителями главы администрации района, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или в личный кабинет на портале «Открытый регион», в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.9. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД специалисту Отдела, ответственному за направление ответа гражданину, который проверяет правильность оформления ответа.

Оригиналы обращений хранятся в архиве Отдела, в электронном виде в СЭД, а поданные через портал «Открытый регион» хранятся в том числе и на портале «Открытый регион» в соответствии с установленными сроками хранения.

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

6.10. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, о предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в Отдел для регистрации, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.11. После регистрации ответа, подписанного главой района, заместителями главы администрации района, специалист Отдела направляет

ответ гражданину почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в Отделе не допускается.

6.12. Ответы, подписанные руководителями иных органов исполнительной района регистрируются и отправляются гражданину данным органом самостоятельно.

В Отдел предоставляется копия ответа, направленного заявителю почтовым отправлением.

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

6.13. На копии ответа глава района или заместители главы администрации района, готовившие резолюцию к поступившему обращению, делают отметку "В дело", заверяют их личной подписью.

Если ответ дан за подписью руководителя администрации района, на контроле которого находится обращение, отметка «В дело» не проставляется.

Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет специалист Отдела.

6.14. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, в которых содержатся вопросы, относящиеся к компетенции администрации района, органов исполнительной власти района.

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. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления или организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в администрации района, о чем Отделом направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять руководитель администрации района или структурного подразделения администрации района.

7.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа

гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих органах исполнительной власти района.

7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист Отдела, который еженедельно направляет в структурные подразделения администрации района, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

7.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Хабаровского края.

7.8. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями структурных подразделений администрации района.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Специалист Отдела осуществляет прием граждан ежедневно в Приемной, в том числе с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест, без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. Специалист Отдела, выслушав гражданина, обратившегося в Приемную за разъяснением или консультацией и не требующего приема руководителя 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 обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием специалистом Отдела прекращается.

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

8.7. Личный прием граждан, в том числе выездной, ведут глава района, заместители главы администрации района (далее – руководители администрации района).

8.8. Личный прием граждан ведется руководителями администрации района в соответствии с графиком приема, утвержденным главой района (далее – график приема).

8.9. Организацию личного приема граждан руководителями администрации района осуществляет специалист Отдела. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

8.10. Специалист Отдела вносит информацию о гражданах, 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 Отдела ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.12. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию района.

8.13. Гражданин уведомляется о руководителе администрации района, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема в письменном виде.

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

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

8.16. На каждый проведенный прием руководителя администрации района оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указывается:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес;
- признак приема (выездной прием);
- вид контроля (особый контроль, внутренний контроль);
- фамилия руководителя администрации района, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего обращения (при повторном приеме).

8.17. При повторном приеме гражданина специалист Отдела осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

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

- приглашать на прием специалистов органов исполнительной власти района, структурных подразделений администрации района, организаций в

порядке ведомственной подчиненности;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- поручать рассмотрение обращения другим органам исполнительной власти района, их должностным лицам, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- принимать решение о постановке на контроль обращение 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 гражданина 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. Во время проведения личного приема руководителями администрации района ведется аудиозапись, о чем уведомляется гражданин.

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

8.27. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают руководителю администрации района, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.28. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются для ознакомления руководителю администрации района, проводившему прием.

8.29. Руководитель администрации района знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату);
- продолжении работы с обращением;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

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

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

8.31. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема руководителей администрации района осуществляет сотрудник Отдела, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих органах исполнительной власти района.

8.32. 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 гражданина.

8.33. Личный прием граждан в органах исполнительной власти района осуществляется по графикам, утвержденным их руководителями. Запись на прием, организация приема граждан, контроль за выполнением соответствующих поручений по итогам приема обеспечивается сотрудниками, назначенными ответственными в соответствующих органах исполнительной власти района.

Сведения о количестве принятых граждан в органах исполнительной власти района представляются в Отдел ежемесячно до 05 числа месяца в первоочередном порядке.

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

9. 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
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Администрация городского
поселения
«Рабочий поселок Чегдомын»

Сопроводительное письмо

В соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем обращение, поступившее в адрес администрации района.

О результатах просьба сообщить заявителю.

Автор: Бабинцева В.Ф., Брусничная ул., 46, кв.5, п. Чегдомын

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Бабинцеву И.К.

Пушкина ул., д.12, кв.7,
п. Чегдомын,
Верхнебуреинского района,
682030

Уведомление гражданину о
направлении его обращения
на рассмотрение

Уважаемый Иван Константинович!

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации 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 городского поселения «Рабочий поселок Чегдомын» (ул. 60 лет Октября, д.4, п. Чегдомын, 682030) для принятия решения и ответа Вам по существу вопроса(ов).

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 3
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Администрация
городского поселения
«Рабочий поселок Чегдомын»

Сопроводительное письмо с контролем

В соответствии с требованием части 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем обращение, поступившее в адрес администрации района.

О результатах просьба сообщить в администрацию района и автору обращения.

Автор: Иванов С.П., ул. Пионерская, 19, кв.5, п. Чегдомын, 682030

Приложение: на 3л. в 1 экз.

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 4
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Иванову С.П.

ул. Пионерская, 19, кв.5,
п. Чегдомын, 682030

Уведомление заявителю
о направлении его
обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Верхнебуреинского муниципального района, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Чегдомын» с просьбой проинформировать Вас и администрацию Верхнебуреинского муниципального района.

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 5
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Администрация
Новоургальского
городского поселения

Сопроводительное письмо
о постановке обращения
на дополнительный контроль

Доводим до сведения, что обращение Уваровой О.К. от 14 апреля 2013 г. № У-35ж оставлено на дополнительном контроле в администрации Верхнебуреинского муниципального района до 13 мая 2013 г., так как вопросы, содержащиеся в нем, до настоящего времени в полной мере не решены.

Просим продолжить рассмотрение вопросов, поставленных в обращении. О результатах сообщить в указанный срок в администрацию Верхнебуреинского муниципального района и автору обращения.

Автор: Уварова О.К., п. Новый Ургал, ул. Ростовская, д. 2, кв. 24, 682071.

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 6
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Филиппевой В. А.

Строительная ул. д.13, кв.15,
п. Чегдомын, 682030

Форма ответа заявителю
при поступлении обращения,
в котором обжалуется судебное решение

Уважаемый (ая)!
(Имя Отчество)

На Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей.

В связи с этим, в соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» присланное Вами обращение возвращаем.

В случае несогласия с судебным решением Вы вправе обжаловать его в вышестоящий суд.

Приложение: на... листах.

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 7
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Филипповой В. А.

Строительная ул. д.13, кв.15,
п. Чегдомын, 682030

Форма уведомления заявителя
при поступлении некорректного по содержанию обращения

Уважаемый (ая)!
(Имя Отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение является некорректным, в соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

Также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания, может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 8
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Филипповой В. А.

Строительная ул. д.13, кв.15,
п. Чегдомын, 682030

Форма уведомления заявителя
при поступлении обращения,
текст которого не поддается прочтению

Уважаемый (ая)!
(Имя Отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрению не подлежит.

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 9
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Филипповой В. А.

Строительная ул. д.13, кв.15,
п. Чегдомын, 682030

Форма уведомления заявителя
при поступлении повторного обращения

Уважаемый (ая)!
(Имя Отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос (ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному (ым) вопросу (ам).

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

Приложение № 10
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
и организаций, поступивших
в администрацию Верхнебуреинского
муниципального района

Образец

Филиппевой В. А.

Строительная ул. д.13, кв.15,
п. Чегдомын, 682030

Форма уведомления заявителя
при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие
государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

Уважаемый (ая)!
(Имя Отчество)

В связи с тем, что ответ по существу поставленного в Вашем обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с частью 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ на обращение не дается.

Глава района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)
