



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВАНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.03.2018 № 206
рп. Ванино

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Ванинского муниципального района Хабаровского края и её отраслевые (функциональные) органы»

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Губернатора Хабаровского края от 03 июля 2017 г. № 74 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края», в целях совершенствования нормативных правовых актов администрация Ванинского муниципального района,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Ванинского муниципального района Хабаровского края и её отраслевые (функциональные) органы (далее – Порядок).
2. Признать утратившим силу постановление администрации Ванинского муниципального района от 23 сентября 2013 г. № 966 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Ванинского муниципального района Хабаровского края и её отраслевые (функциональные) органы».
3. Управлению делами администрации Ванинского муниципального района (Кручина С.В.) разместить Порядок в сети Интернет на официальном сайте администрации Ванинского муниципального района.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Ванинского муниципального района Кручину С.В.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации района

 А.А. Наумов

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в
администрацию Ванинского муниципального района Хабаровского
края и её отраслевые (функциональные) органы

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок о рассмотрении обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Ванинского муниципального района Хабаровского края и её отраслевые (функциональные) органы (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Ванинского муниципального района (далее - администрация района) и её отраслевые (функциональные) органы, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

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

1.3. Настоящий 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;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, 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 и её отраслевых (функциональных) органах рассматриваются обращения по вопросам, входящим в их компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется главой администрации района, первым заместителем главы администрации района, заместителями главы администрации района структурными подразделениями 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 (далее - интернет-приемная), с использованием портала «Открытый регион» (далее – портал «Открытый регион»), осуществляются главным специалистом организационно-методической работы управления делами администрации района (далее – специалист).

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

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

- в сети Интернет на официальном сайте Ванинского муниципального района по адресу: www.vanino.org;

- на информационном стенде, расположенном около каб. 106 администрации района.

1.10. Местонахождение администрации района: 682860, Хабаровский край, Ванинский район, р.п. Ванино, пл. Мира,1, телефоны для справок: (42137) 55-114, факс (42137) 55-252, адрес электронной почты: E-mail: complaints@vanino.org

1.11. При личном обращении консультации оказываются специалистом в администрации района, каб. 106 ежедневно:

- понедельник с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов;
- вторник – пятница с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, (кроме выходных и праздничных дней).

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений, о порядке записи на личный прием: (42137) 55114.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно:

- понедельник с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов;
- вторник – пятница с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

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

Если специалист, 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 к специалисту.

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, 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, представляются лично специалисту, а также через установленный в фойе администрации района оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

2.5. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование администрации района, в которую направляет письменное обращение, 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 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, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме.

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

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 администрации района в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Специалист производит 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» и т.п.);

- определяются 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 их 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;

- указываются 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 администрацию района, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского 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.

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 (министерство образования и науки Хабаровского края, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившее специалисту обращение проставляется регистрационный штамп «Управление делами администрации Ванинского муниципального района Хабаровского края специалист по работе с обращениями граждан» в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, 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 или устной формах, 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» и постановлением администрации Ванинского муниципального района от 10 февраля 2010 г. № 114 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации Ванинского муниципального района Хабаровского края и её структурных подразделений».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения специалист направляются в день их регистрации на рассмотрение главе администрации района или его заместителям, курирующих поставленные авторами вопросы.

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

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в администрацию района к заместителям главы администрации района, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих должностных лиц, обращение передается на рассмотрение главе администрации района.

4.4. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, адресованные Губернатору края, передаются главе администрации района.

4.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий 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 5.16 раздела 5 настоящего Порядка.

4.6. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.16

раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, 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 уведомления только в личном кабинете на портале «Открытый регион», и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках писем (приложения № 1 – 4 к настоящему Порядку).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 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 должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего раздела, 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. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.6. Главой администрации района, заместителями главы администрации района либо их помощниками по поручению указанных должностных лиц в соответствии с компетенцией 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. Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращений в администрации района.

5.8. 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 их 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 должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

5.9. 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.

5.10. Должностные лица администрации района и её отраслевых (функциональных органов), должностное лицо указанного органа на основании направленного в установленном порядке запроса обязаны 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 ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение специалисту, указывая при этом орган исполнительной власти края, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, 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. Должностные лица администрации района и её отраслевых (функциональных органов) 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.

5.15. 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.

5.16. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в администрацию 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 администрации района, заместителями главы администрации района, на основании подготовленной ответственным исполнителем 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 или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя главой администрации района, заместителями главы администрации района принимается, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

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, гражданину, 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 подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба 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, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию района или соответствующему должностному лицу.

5.20. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (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 граждан.

5.22. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

5.23. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.12 раздела 6 настоящего Порядка на сайте администрации района, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта администрации района, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывают:

- на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений – глава администрации района;
- на поручения заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации – глава администрации района, первый заместитель главы администрации;
- на парламентский запрос или запрос члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос) – то должностное лицо, которому направлен парламентский или депутатский запрос, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;
- в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений - глава администрации района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации района.

6.2. Если на обращение дается ответ за подписью Губернатора края, вице-губернатора края, ответственный исполнитель не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа гражданину вместе с прилагаемыми к нему обращением гражданина и иными материалами на согласование в министерство юстиции края в СЭД.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения министерство юстиции края возвращает согласованный или доработанный с учетом замечаний министерства юстиции края проект ответа ответственному исполнителю. В случае несогласия ответственного исполнителя с представленными замечаниями проект ответа вместе с замечаниями министерства юстиции края возвращается ответственному исполнителю без согласования.

6.3. Если обращение находится на контроле у Губернатора Хабаровского края, ответственный исполнитель за семь дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа заявителю специалисту на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в администрации района.

6.4. 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.

6.5. 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.

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

6.7. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации района, утвержденной распоряжением главой администрации 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 должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, 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».

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

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

6.10. Если обращение находится на контроле у Губернатора края, вице-губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в Управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства края (далее – управление) проект ответа гражданину на проверку соблюдения требований инструкции по делопроизводству и при необходимости служебную записку на имя Губернатора края, вице-губернатора края.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа и при необходимости служебной записки, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения Управление возвращает:

- согласованный проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю;
- на доработку проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю для устранения замечаний Управления и направления на повторное согласование.

6.11. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД сотруднику Управления, ответственному за направление ответа гражданину, который проверяет правильность оформления ответа.

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

6.12. После регистрации ответа, подписанного руководителями администрации района, специалист направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации у специалиста не допускается. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 1.8 раздела 1 настоящего Порядка на сайте администрации района.

6.13. Ответы, подписанные руководителями органов местного самоуправления района, регистрируются и отправляются гражданину данным органом самостоятельно.

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

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.

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 органа местного самоуправления, организации, структурного подразделения 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 специалистом 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 глава администрации района, заместители главы администрации района.

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

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

7.7. Контроль за соблюдением требований Закона, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края, настоящего Порядка, регулирующих порядок рассмотрения обращений, осуществляется специалистом путем проведения проверок в органах местного самоуправления района.

7.8. План проверок на соответствующий год утверждается заместителем главы администрации района курирующим данное направление.

7.9. Специалист осуществляет анализ обращений и содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер. На основе данных проведенного анализа подготавливает информационно-статистические обзоры, доклады.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Специалист осуществляет прием граждан ежедневно в администрации района, 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, выслушав гражданина, обратившегося в администрацию района за разъяснением или консультацией и не требующего приема главой администрации или заместителями главы администрации района, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, 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. Специалист принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп «Управление делами администрации Ванинского муниципального района Хабаровского края специалист по работе с обращениями граждан» с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, проставляет свою подпись.

При наличии просьбы гражданина ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения, в которой указаны

телефоны для справок.

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

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

8.7. Личный прием граждан, в том числе в Приемной, в режиме видеоконференцсвязи, выездной, ведут глава администрации района и его заместители.

8.8. Личный прием граждан ведется главой администрации района, заместителями главы администрации района в соответствии с графиком приема, утверждаемым распоряжением главы администрации района (далее – график приема).

8.9. Глава администрации района, заместители главы администрации района проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между руководителями администрации района по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан главой администрации района, заместителями главы администрации района осуществляет специалист. Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

8.11. Специалист вносит информацию о гражданах, требующих личного приема главой администрации района, заместителями главы администрации района в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.12. Запись на прием к главе администрации района, заместителям главы администрации района осуществляют специалистом ежедневно:

- понедельник с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов;
- вторник – пятница с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

8.13. 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.

8.14. Гражданин уведомляется о руководителе администрации района, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

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

8.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах главой администрации района, заместителями главы администрации района ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждый проведенный прием главой администрации района, заместителями главы администрации района оформляется карточка личного приема в СЭД, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес;
- признак приема (видеоприем, мобильная приемная, выездной прием);
- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия главы администрации района, заместителя главы администрации района, ведущего личный прием;
- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).

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

8.19. Глава администрации района, заместители главы администрации района при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов органов исполнительной власти края, структурных подразделений аппарата, 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 края, их должностным лицам, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.20. 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.

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

8.21. В ходе личного приема глава администрации района, заместители главы администрации района, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.22. 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.

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

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

8.25. Максимальное время личного приема главой администрации района, заместителями главы администрации района составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина главой администрации района и его заместителями составляет 15 минут.

8.26. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

Видеозапись личного приема хранится на видеосервере у специалиста два месяца, после чего уничтожается.

В случае служебной необходимости по письменному запросу управляющего делами администрации района видеозапись личного приема может быть предоставлена данному должностному лицу в любое время в течение срока хранения видеозаписи.

8.27. После завершения личного приема глава администрации района, заместители главы администрации дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.28. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают главе администрации района, заместителям главы администрации района, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.29. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление главе администрации района, заместителям главы администрации района, который проводил прием.

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 главы администрации района, заместителей главы администрации района, осуществляют специалист, а также ответственные лица, назначенные в структурных подразделениях администрации района.

8.32. В случае если гражданин повторно обратился с просьбой о личном приеме, необходимость проведения повторного приема определяется главой администрации района исходя из информации по предыдущим обращения и проведенным личным приемам гражданина.

8.33. Личный прием граждан в органах местного самоуправления 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 местного самоуправления района.

Сведения о количестве принятых граждан в органах местного самоуправления представляются в специалисту ежемесячно до 02 числа месяца, следующего за отчетным для составления сводного отчета и направления в Управление до 05 числа месяца, следующего за отчетным.

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.

Управляющий делами



С.В. Кручина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан, поступивших
в администрацию Ванинского
муниципального района
Хабаровского края и её отраслевые
(функциональные) органы»
Образец

Сопроводительное письмо

14.04.2008 г. №10-5/79ж

Главе администрации городского
поселения «Рабочий поселок
Ванино»

М.З. Губайдулину

В адрес администрации Ванинского муниципального района Хабаровского края поступило обращение Иванова В.П. (Пушкина ул., д. 12, кв. 5, п. Ванино, 682860) по вопросу: 0003.0009.0097.0607 Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий, зарегистрированное от _____ № ____.

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 для ответа заявителю.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава администрации района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)
(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан, поступивших
в администрацию Ванинского
муниципального района
Хабаровского края и её отраслевые
(функциональные) органы»

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

Главе администрации
городского поселения
«Рабочий поселок Ванино»

М.З. Губайдулину

О перенаправлении обращения

В адрес администрации Ванинского муниципального района Хабаровского края поступило обращение Суханова В.А. (Октябрьская ул., д. 21, кв. 34, п. Ванино, 682860) по вопросу: 0002.0004.0051.0209 Выплаты пособий и компенсаций на детей, зарегистрированное от _____ № ____.

В соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение для ответа заявителю и в администрацию Ванинского муниципального района.

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава администрации района

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)
(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку рассмотрения
обращений граждан, поступивших
в администрацию Ванинского
муниципального района
Хабаровского края и её отраслевые
(функциональные) органы»

Образец

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

Иванову В.П.

Пушкина ул., д. 12, кв. 5,
п. Ванино, 682860

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Ванинского муниципального района из Правительства Хабаровского края, 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 в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино» (4 Линия ул., д. 1, п. Ванино, 682860) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопросов.

Глава администрации района

(подпись)

(расшифровка подписи)

(фамилия, имя, отчество
(последнее - при наличии))

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку рассмотрения
обращений граждан, поступивших
в администрацию Ванинского
муниципального района
Хабаровского края и её отраслевые
(функциональные) органы»

Образец

Уведомление гражданину о направлении его обращения
на рассмотрение (с контролем)

Суханову В.А.

Октябрьская ул., д. 21, кв. 34
п. Ванино, 682860

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Ванинского муниципального района, в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в администрацию городского поселения «Рабочий поселок Ванино» (4 Линия ул., д. 4, п. Ванино, 682860) для ответа Вам и в администрацию Ванинского муниципального района.

Глава администрации района

(подпись)

(расшифровка подписи)

(фамилия, имя, отчество
(последнее - при наличии))

(номер телефона)