



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА
БОЛЬШЕГЛУШИЦКИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17.02.2017 № 215

с.Большая Глушица

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Большеглушицкий Самарской области

В соответствии с Уставом муниципального района Большеглушицкий Самарской области **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Большеглушицкий Самарской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление главы муниципального района Большеглушицкий Самарской области от 08.04.2011 г. № 376 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района Большеглушицкий Самарской области».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Степные известия».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального района Большеглушицкий Самарской области – руководителя аппарата администрации муниципального района Большеглушицкий Самарской области Куликову И.В.

Глава муниципального района
Большеглушицкий Самарской области



А.В.Грибеник

Купрюшкина 22593

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
муниципального района Большеглушицкий Самарской области

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Большеглушицкий Самарской области (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Большеглушицкий Самарской области (далее - Администрация района).

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района Большеглушицкий Самарской области, настоящим Положением.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании Администрации района (отдел организации и связи с общественностью Администрации района);
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
- на официальном сайте Администрации района (www.admbg.org).

2.1.2. Местонахождение Администрации района: улица Гагарина, дом 91, село Большая Глушица, Самарская область, 446180. Телефон контакта 88467322593. Адрес электронной почты: bg@admbg.org.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, работники Администрации района подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок работника Администрации района. Время разговора не

должно превышать 10 минут. При невозможности работника Администрации района, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника Администрации района, либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Работники Администрации района, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации района.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен главой муниципального района Большеглушицкий Самарской области (далее – Глава района), либо уполномоченным на то лицом, не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

3. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение должностному лицу Администрации района

3.1. Поступающие в Администрацию района письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются специалистом отдела организации и связи с общественностью Администрации района (далее – специалист, ответственный за прием обращений).

3.2. Специалист, ответственный за прием обращений:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение.

3.3. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в отделе организации и связи с общественностью Администрации района в течение трех дней с момента поступления.

3.4. Поступившие в Администрацию района обращения регистрируются в «Журнале входящей корреспонденции».

В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.5. При регистрации в «Журнал входящей корреспонденции» вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);
- краткое содержание обращения.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

3.6. Обращение проверяется на повторность, при необходимости используются архивные документы, касающиеся предыдущей переписки. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

3.7. Если обращение переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.8. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются Главе района, либо уполномоченным на то лицам, посредством почтового клиента Outlook, входящего в офисный пакет Microsoft Office. Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение заместителям Главы района, либо начальникам отделов и специалистам Администрации района, а также заместителю Главы района – руководителю аппарата Администрации района.

3.9. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации района, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган

федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Самарской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.10. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках Администрации района за подписью Главы района, либо уполномоченного на то лица.

3.11. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Администрация района и должностные лица Администрации района при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- давать письменный ответ по существу поставленных в каждом обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. В процессе рассмотрения обращения по существу Администрация района и должностные лица Администрации района вправе:

- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- привлекать в установленном порядке экспертов;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.

4.3. Для получения необходимой дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах, организациях и учреждениях, ответственным работником Администрации района подготавливается соответствующий запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, не должен превышать 15 дней, за исключением документов и

материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.4. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из правоохранительных органов, исполняются Администрацией района в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 30 дней со дня регистрации запроса. В случае если запрашиваемая информация не может быть представлена в указанный в запросе срок, Глава района, либо уполномоченное на то лицо, направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса.

4.5. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на должностное лицо, указанное в резолюции первым.

4.6. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, исходящий регистрационный номер.

4.7. Ответ на обращение визируется заместителем Главы района – руководителем аппарата Администрации района, после визирования подписывается Главой района, либо уполномоченным на то лицом.

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

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

5.3. При получении письменного 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.

5.4. В случае если текст письменного 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.

5.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства Глава района, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан ведут Глава района, его заместители, по вопросам, входящим в их компетенцию, согласно графику приёма граждан в порядке очередности или в соответствии со списком записавшихся на приём граждан.

6.2. Приём граждан Главой района и первым заместителем Главы района организуется начальником или специалистами отдела организации и связи с общественностью Администрации района. Приём граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графику, утверждаемому Главой района.

6.3. Приём граждан Главой района и первым заместителем Главы района осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительную запись осуществляет начальник или специалисты отдела организации и связи с общественностью Администрации района путём принятия устного или письменного заявления. В заявлении должны быть указаны данные о лице,

обратившемся для личного приёма, в том числе его контактные сведения, обстоятельства, послужившие основанием для обращения, данные о том, в какие органы гражданин ранее обращался для решения своего вопроса и результаты этих обращений.

Приём граждан ведется в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

6.4. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь и др.) Главы района приём граждан осуществляет один из его заместителей. В случае переноса приема на другой день и время заявитель об этом уведомляется заблаговременно.

6.5. Начальник или специалист отдела организации и связи с общественностью Администрации района, осуществляющий приём заявлений, обязан:

- осуществить запись на приём и известить о порядке приёма, очередности и времени, отведенного для приёма;
- направить гражданина на приём к иному должностному лицу Администрации района, уполномоченному разрешить его обращение;
- разъяснить гражданину, в какой орган ему следует обратиться для получения компетентного решения, и по возможности оказать ему содействие.

6.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.7. В случае если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

6.8. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, приём может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приёма гражданина.

6.9. В ходе приёма граждан Главой района ведётся видео и аудио запись. Её ведение возложено на начальника или специалиста отдела информационных технологий и автоматизированных систем управлений МКУ «Централизованная бухгалтерия».

6.10. Глава района, либо его заместители, ведущие личный приём граждан, обязаны внимательно выслушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

В случае если во время приёма граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы Администрации района.

В случае если поставленные гражданином во время приёма вопросы не входят в компетенцию Администрации района, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

Глава района, либо его заместители при ведении приёма граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений должностных лиц Администрации района.

6.11. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.12. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.13. В ходе личного приёма гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

6.14. Поручение Главы района, либо его заместителей, данное во время приёма граждан, заносится в карточку личного приема гражданина, либо в журнал приёма граждан и передается на контроль соответствующему отделу Администрации района. После разрешения обращения в полном объеме поручение снимается с контроля.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. С целью защиты и восстановления прав, свобод и основанных на действующем законодательстве интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру Глава района, либо уполномоченное на то лицо, в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализом содержания поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами Администрации района, давшими поручения по рассмотрению обращений, либо уполномоченными на то лицами.

8. Формирование и хранение дел

8.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Материалы по обращениям, адресованным в Администрацию района, Главе района формируются начальником или специалистом отдела организации и связи с общественностью Администрации района в дела и находятся на архивном хранении в отделе организации и связи с общественностью Администрации района в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

8.2. Обращения граждан располагаются в хронологическом порядке.

8.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

8.4. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

8.5. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.