

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ ПАВЛОВСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.07.2018

№ 634

с. Павловск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Павловского района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», руководствуясь Уставом муниципального образования Павловский район, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Павловского района.
2. Настоящее постановление опубликовать в районной газете «Новая Жизнь» и разместить на официальном сайте Администрации Павловского района.
3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на управляющего делами Администрации района Бронзу О.И.

Глава района

А.В. Воронов

УТВЕРЖДЕН
Постановлением Администрации
Павловского района
от 11.07.2018 № 634

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в Администрации Павловского района

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Павловского района (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Администрацию Павловского района (далее – Администрация района) в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Администрацию района, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Администрацию района, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Администрация Павловского района, направляются на почтовый адрес: ул. Ленина, 30, с. Павловск, Павловский район, Алтайский край, 659000.

Прием устных обращений осуществляется по адресу: ул. Ленина, 30, с. Павловск, Павловский район, Алтайский край, тел. (38581) 2-24-41, в рабочие дни с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, выходные – суббота и воскресенье.

Прием граждан главой района, заместителями главы Администрации района осуществляется по графику, утвержденному постановлением Администрации района.

Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: agro_pvl@ab.ru, а также на официальном сайте Администрации района <http://pavlovsk22.ru>.

2.3. Организация работы с обращениями граждан осуществляется специалистом сектора организационной работы и делопроизводства организационно-правового отдела Администрации района.

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан или обращений в форме электронного документа проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении или в обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляется обращение, - Администрация района, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В письменном обращении необходимо поставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.7. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации района, недопустим.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также

членам его семьи, в этом случае гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;

5) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение 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.

2.10. Если в 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.

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

2.12. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Администрацию района или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. В случае поступления в Администрацию района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.14. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Администрации и должностных лиц Администрации района, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в приемной Администрации района (далее – приемная).

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Регистрация обращений осуществляется посредством заполнения регистрационной карточки в системе «Дело».

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в Администрацию района.

3.4. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Администрации района в соответствии с распределением обязанностей между ними.

3.5. Должностные лица Администрации района по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица Администрации поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений, специалистам Администрации района.

3.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации и должностных лиц Администрации муниципального образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

3.7. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в

установленном судебном порядке.

3.8. В случае, если решение поставленных в 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 должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

4.2. Обращения граждан, поступившие в Администрацию района и относящиеся к компетенции Администрации района, согласно Федеральному закону №59-ФЗ, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при отсутствии специальных сроков по отдельным обращениям.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления исполнителем запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, должностное лицо Администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица Администрации района, поручившего рассмотрение обращения, с обоснованием необходимости продления срока. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

4.4. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.5. Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц Администрации района подготавливаются в срок, указанный в резолюции, подписываются должностными лицами администрации муниципального образования.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Администрации района, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему

должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

4.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию района в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию района 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 части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.9. Ответы на обращения подписывают должностные лица Администрации района в пределах своей компетенции.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан главой района в Администрации района осуществляется специалистом сектора организационной работы и делопроизводства организационно-правового отдела (далее – сектор) и включает:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию граждан;
- прием граждан главой района;
- первичную обработку материалов приема;
- направление поручения исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

Организация личного приема, проводимого иными должностными лицами Администрации района, осуществляется в соответствующих структурных подразделениях Администрации района.

5.2. Предварительная запись граждан.

Предварительная запись на прием к главе района осуществляется по телефону: **2-24-41**, либо в приёмной Администрации района, в соответствии с режимом работы.

Основанием для записи на личный прием является устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме должностным лицом Администрации муниципального образования.

Должностное лицо Администрации района, ответственное за организацию личного приёма, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы.

Гражданину, обратившемуся в Администрацию района для записи на

личный прием к главе района, может быть предложено записаться на личный прием к должностному лицу Администрации района, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

5.3. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностное лицо Администрации района, ответственное за организацию личного приёма, производящее запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Регистрация граждан на личный прием к главе района осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и суть рассматриваемого вопроса.

Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема главой района.

5.6. Личный прием граждан иными должностными лицами Администрации муниципального образования проводится согласно предварительной записи в соответствии с графиком приема, утвержденным постановлением Администрации района.

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

5.7. Должностными лицами Администрации района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации района при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием должностных лиц Администрации района, руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации района в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях должностными лицами Администрации района даются поручения исполнителям подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом №59-ФЗ сроки.

5.9. Регистрационные карточки личного приема главой района

направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.