

Архангельская область
Приморский район
Муниципальное образование «Приморское»
Администрация

Распоряжение

От 29 октября 2014 г.

№ 176

д. Рикасиха

Об утверждении Положения по работе с обращениями граждан в администрации МО «Приморское»

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования порядка рассмотрения и разрешения обращений граждан, поступающих в администрацию МО «Приморское»:

1. Утвердить прилагаемое Положение по работе с обращениями граждан в администрации МО «Приморское».

2. Данное распоряжение местной администрации подлежит обнародованию и размещению на официальном информационном сайте администрации муниципального образования «Приморский муниципальный район».

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы местной администрации по организационным и социальным вопросам Семенову Анну Владимировну.

Глава муниципального образования

М.Г. Крюкова

Ознакомлены:

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением администрации
муниципального образования
«Приморское»
от 29 октября 2014 г. № 176

ПОЛОЖЕНИЕ
по работе с обращениями граждан
в администрации МО «Приморское»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством и регулирует процедуру рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Приморское».

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.3. Организация работы с обращениями граждан в местной администрации возлагается на заместителя главы местной администрации по организационным и социальным вопросам.

1.4. Учет, порядок рассмотрения, контроль исполнения и хранения обращений граждан, поступающих главе муниципального образования «Приморское» (далее – глава муниципального образования), заместителям главы местной администрации, осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в местной администрации (далее – ответственный за работу с обращениями граждан в местной администрации).

Учет, порядок рассмотрения, контроль исполнения и хранения обращений граждан, поступающих руководителям органов местной администрации, осуществляется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующем органе местной администрации (далее – ответственный за работу с обращениями граждан в органе местной администрации).

II. Прием, регистрация, исполнение обращений граждан

2.1. Письменное обращение гражданина, поступившее в местную администрацию или должностному лицу, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистраций заявлений и жалоб или с использованием системы автоматизации и электронного документооборота «Дело» (при её наличии).

2.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В случае, если обращение поступило от гражданина непосредственно в орган местной администрации, – в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения в соответствующем органе местной администрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем соответствующего органа местной администрации или должностным лицом местной администрации, давшим поручение о рассмотрении обращения, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию местной администрации, органа местной администрации, либо должностного лица местной администрации (относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц), направляется в течение 7 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 переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

В случае, если в соответствии с указанным 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае необходимости рассматривающие обращение государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.3. Регистрация обращений осуществляется путем присвоения регистрационного номера и даты с проставлением штампа в правом нижнем углу письменного обращения (при наличии места) или ином месте, обеспечивающем прочтение обращения. Специалист, регистрирующий обращение, проверяет обращение на повторность и проставляет отметку «повторно» в правом нижнем углу письменного обращения.

Повторными считаются обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявителя не удовлетворяет данный ему ответ.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.

2.4. Ответственный за работу с обращениями граждан в местной администрации и органах местной администрации при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина ставит на копии обращения штамп о принятии обращения с указанием регистрационного номера и даты его поступления.

2.5. Руководители органов местной администрации обеспечивают

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения.

Если рассмотрение обращения поручено нескольким органам местной администрации или работникам органа местной администрации, ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения несет руководитель органа или работник, указанный в поручении первым (ответственный исполнитель).

Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и за соблюдением ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению с учетом поступивших материалов от соисполнителей.

Замена исполнителя или передача обращения для рассмотрения другому органу местной администрации может быть осуществлена только с разрешения или указания должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения, с обязательным уведомлением ответственного за работу с обращениями граждан.

По итогам рассмотрения обращений граждан исполнитель готовит проект ответа, визирует его у непосредственного руководителя и до истечения срока рассмотрения обращения представляет его на подпись лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

2.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

2.7. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Письменный ответ на такое 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. Данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на такое 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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 такое обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

если в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение возвращается в течение 7 дней со дня регистрации гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если обращение было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения либо содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В таком случае руководитель органа местной администрации или должностное лицо местной администрации 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 местную администрацию, в один и тот же орган местной администрации или одному и тому же должностному лицу местной администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.8. Проекты ответов за подписью главы муниципального образования представляются исполнителями, ответственному, за работу с обращениями граждан в местной администрации не позднее, чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения.

2.9. Обращения граждан после их разрешения должны быть предоставлены ответственному за работу с обращениями граждан в местной администрации, органах местной администрации со всеми приобщенными к ним документами для централизованного формирования дела. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

III. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального

образования, заместителями главы местной администрации.

3.2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи.

Запись на личный прием граждан осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан в местной администрации.

3.2. На личном приеме граждан ответственный за работу с обращениями граждан в местной администрации проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность, регистрирует его устное обращение в журнале личного приема (приложение № 1 к настоящему Положению) и заполняет карточку личного приема (приложение № 2 к настоящему Положению).

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении 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 с подписью гражданина. В остальных случаях оформляется перечень поручений, на основании которых дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию местной администрации, органов местной администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

IV. Анализ и обобщение обращений граждан

4.1. Руководители или по их поручению другие работники соответствующих органов местной администрации должны систематически анализировать и обобщать обращения граждан с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы местной администрации и органов местной администрации.

4.2. Материалы для анализа и обобщения оформляются ответственным за работу с обращениями граждан в местной администрации в виде таблиц и аналитических справок, которые представляются главе муниципального образования ежемесячно, и ответственным за работу с обращениями граждан в органе местной администрации руководителю соответствующего органа местной администрации по запросу. Годовой отчет по работе с обращениями граждан представляется главе муниципального образования не позднее 15 февраля года, следующего за отчетным. Аналитические справки текущего

характера составляются по мере необходимости и рассматриваются на оперативных совещаниях у главы муниципального образования, руководителей органов местной администрации.

V. Формирование дел по обращениям граждан

5.1. Обращения граждан, ответы на них, документы, связанные с их рассмотрением, а также документы по личному приему граждан оформляются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу.

5.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

5.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан в местной администрации и органах местной администрации.

5.4. Материалы по рассмотрению и разрешению обращений граждан хранятся в течение 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

VI. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Текущий контроль за своевременным рассмотрением и разрешением обращений граждан осуществляется ответственными за работу с обращениями граждан в местной администрации и органах местной администрации.

6.2. Обращения граждан, по которым даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению по работе с обращениями
граждан в администрации
МО «Приморское»

Карточка
личного приема граждан главой муниципального образования «Приморское»
(заместителем главы местной администрации)

Дата приема: _____ Время приема: _____
Ф.И.О. заявителя: _____
Адрес: _____

Содержание заявления: _____

Ф.И.О. исполнителя: _____ Срок исполнения: _____
Поручение для исполнения: _____

Глава муниципального образования

И.О. Фамилия

(Заместитель главы местной администрации)

И.О. Фамилия

