

Архангельская область
Приморский район
Муниципальное образование «Приморское»
Администрация

Распоряжение

От 13 февраля 2019 г.

№ 40

дер. Рикасиха

Об утверждении положения по работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «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 муниципального образования «Приморское»:

1. Утвердить прилагаемое положение по работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования «Приморское».

2. Настоящее распоряжение местной администрации подлежит официальному опубликованию в бюллетене «Вестник муниципального образования «Приморское» и размещению на официальном информационном сайте администрации муниципального образования «Приморское».

3. Контроль над исполнением настоящего распоряжения возложить на помощника главы местной администрации.

Глава муниципального образования

А.В. Семенова

УТВЕРЖДЕНО
распоряжением администрации
муниципального образования
«Приморское»
от 13 февраля 2019 года № 40

ПОЛОЖЕНИЕ
по работе с обращениями граждан в администрации
муниципального образования «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 администрации муниципального образования «Приморское» (далее – администрация) возлагается на помощника главы местной администрации.

1.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального образования «Приморское», осуществляется ответственным лицом за контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании «Приморское» (далее – ответственный за работу с обращениями граждан в администрации).

II. Прием, регистрация, исполнение обращений граждан

2.1. Письменное обращение гражданина, поступившее в администрацию, подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации заявлений и жалоб (приложение № 1 к настоящему Положению) в течение трех дней с момента поступления.

Администрация обрабатывает персональные данные гражданина с его письменного согласия (приложение № 2 к настоящему Положению).

2.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам срок рассмотрения обращения может быть продлен главой муниципального образования «Приморское» (далее - глава муниципального образования), 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 администрации, 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.

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

Если рассмотрение обращения поручено нескольким специалистам администрации, ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращения несет специалист, указанный в поручении первым (далее - 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 специалисту администрации может быть осуществлена только с разрешения или указания главы муниципального образования, давшего поручение о рассмотрении обращения, с обязательным уведомлением ответственного за работу с обращениями граждан в администрации.

По итогам рассмотрения обращений граждан исполнитель готовит проект ответа и до истечения срока рассмотрения обращения представляет его на подпись главе муниципального образования.

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, или 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 семи 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 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 глава муниципального образования 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 администрацию или одному и тому же специалисту администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

рассмотрения.

2.9. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть предоставлены ответственному за работу с обращениями граждан в администрации со всеми приобщенными к ним документами для централизованного формирования в дело. 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, либо без записи в часы приёма граждан.

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

3.3. На личном приеме граждан ответственный за работу с обращениями граждан в администрации проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность, оформляет письменное согласие гражданина на обработку персональных данных (приложение № 2 к настоящему Положению), регистрирует его устное обращение в журнале регистрации приема граждан главой муниципального образования, заместителями главы местной администрации муниципального образования «Приморское» (приложение № 2 к настоящему Положению) и заполняет карточку личного приема (приложение № 3 к настоящему Положению).

3.4. 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.

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

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

3.7. 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. Специалисты 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 администрации.

4.2. Материалы для анализа и обобщения оформляются ответственным за работу с обращениями граждан в администрации в виде таблиц (приложение № 5 к настоящему Положению) и аналитических справок, которые представляются главе муниципального образования ежегодно. Годовой отчет по работе с обращениями граждан представляется главе муниципального образования не позднее 15 марта года, следующего за отчетным. Аналитические справки текущего характера составляются по мере необходимости и рассматриваются на совещаниях у главы муниципального образования.

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 дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в хронологическом порядке.

5.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

5.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан в 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 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 муниципального
образования «Приморское»

В администрацию МО «Приморское»

(Ф.И.О. лица, дающего согласие)

паспорт: серия _____ № _____
выдан _____,
дата выдачи _____
место регистрации _____

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных

Я, _____,

(Ф.И.О. лица, дающего согласие, полностью)

в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие администрации муниципального образования «Приморское», расположенной по адресу: Архангельская область, Приморский район, дер. Рикасиха, д. 62, на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», со сведениями, находящимися в распоряжении администрации муниципального образования «Приморское» и необходимыми в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения.

Настоящее согласие действительно со дня его подписания и до дня его отзыва в письменной форме.

(подпись)

(расшифровка подписи)

« _____ » _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Положению по работе с
обращениями граждан в
администрации муниципального
образования «Приморское»

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

Дата приема: _____ Время приема: _____
Ф.И.О. заявителя: _____
Предъявлен документ _____
Адрес: _____
Телефон: _____
Содержание заявления: _____

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

Решение, принятое по устному обращению: _____

Дана устная консультация (подпись гражданина): _____
Указать требуется ли ответ в письменной форме: _____

_____ (_____)
(Должность)

