

Приложение
к постановлению администрации
Бейского района
Республики Хакасия
от 28 августа 2014 г. № 691

**Порядок
работы с обращениями граждан
в администрации Бейского района Республики Хакасия**
(в ред. постановлений администрации Бейского района от 05.08.2016 №404, от 08.05.2018
№331)

I. Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Бейского района Республики Хакасия (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Бейского района (далее - администрации) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"; а также иными нормативными правовыми актами, регламентирующими либо устанавливающими порядок рассмотрения обращений граждан.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой администрации, заместителями главы администрации, руководителями и работниками структурных подразделений администрации.

В администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими либо устанавливающими порядок рассмотрения обращений граждан.

4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, а также обращений граждан в форме электронного документа.

5. Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением администрацией обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

II. Требования к порядку исполнения функции
по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции
по рассмотрению обращений граждан

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений

граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

7. Требования к письменному обращению граждан и обращению в форме электронного документа, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте муниципального образования Бейский район www.19beya.ru;
- на информационных стендах администрации.

8. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

9. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен главой администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

10. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

11. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 9 настоящего Порядка увеличивается на время, необходимое для перевода.

Требования к письменному обращению граждан

12. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает орган местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

13. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке

указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме (в ред. постановления администрации Бейского района от 08.05.2018 №331).

Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации

14. Прием граждан ведут глава администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации.

15. Прием граждан проводится по утверждаемому графику, публикуемому в средствах массовой информации. С графиком приема граждане могут ознакомиться в приемной администрации, на информационных стендах администрации и на официальном сайте администрации.

16. Предварительную запись на личный прием к главе администрации осуществляют сотрудники приемной в соответствии с графиком.

17. Личный прием граждан руководителями производится с учетом числа записавшихся на прием с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

18. В ходе личного приема гражданам оказывается информационно-консультативная помощь.

19. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

20. Помещения, в которых осуществляется рассмотрение обращений граждан, соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03". Помещения оборудованы:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

21. Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудованы средствами вычислительной техники (компьютерами) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функций в полном объеме.

Структурным подразделениям, ответственным за исполнение функций по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

22. Перед входом в здание администрации на информационном стенде размещен график приема граждан руководителями администрации.

23. Места ожидания личного приема соответствуют комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столом, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

24. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

25. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

26. Обращение не рассматривается по существу, 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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (в ред. постановления администрации Бейского района от 08.05.2018 №331);

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- исключен (в ред. постановления администрации Бейского района от 05.08.2016 №404);

- 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 (в ред. постановления администрации Бейского района от 08.05.2018 №331);

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

27. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

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 (в ред. постановления администрации Бейского района от 05.08.2016 №404).

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

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

29. Работники администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

30. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

31. При утрате исполнителем письменных обращений к главе администрации и в администрацию назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации.

32. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения руководителю структурного подразделения.

III. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

33. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

34. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

35. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте.

36. Обращения граждан, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к управляющему делами администрации или в приемную администрации (далее- сотрудникам администрации).

37. При приеме документов сотрудниками администрации:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), при необходимости к тексту письма прилагается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) прикладываются впереди текста письма;
- в случае отсутствия самого текста письма сотрудником администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом: "Письма в адрес администрации нет" с датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;
- составляется акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанный акт приобщается к поступившему обращению.

38. Сотрудники администрации, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом управляющему делами администрации, курирующему работу с обращениями граждан.

39. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится управляющим делами администрации или сотрудниками приемной администрации. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (Приложение №1 к порядку) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

40. Обращения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются сотрудниками приемной в системе электронного документооборота «Дело» с пометкой «факс».

41. Обращения, поступившие в форме электронного документа на Интернет-портал администрации, принимаются сотрудниками приемной, распечатываются и учитываются в системе электронного документооборота «Дело» с пометкой «E-MAIL».

42. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на рассмотрение главе администрации.

43. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы администрации, его заместителей или руководителей структурных подразделений администрации, передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации управляющему делами администрации или сотрудникам приемной администрации.

44. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в электронной базе системы электронного документооборота «Дело»

Регистрация поступивших обращений

45. Поступившие в администрацию обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан.

46. Сотрудник приемной администрации:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп из электронной базы системы электронного документооборота «Дело», где указывается дата регистрации и присвоенный письму регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в электронном журнале регистрации обращений граждан указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя или более авторами, то регистрируется автор письма, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

47. Письма на иностранных языках до регистрации направляются для перевода. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в Общество с ограниченной ответственностью "Абаканское учебно-производственное предприятие Всероссийского общества слепых".

48. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в электронной базе и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение

49. После регистрации сотрудники приемной администрации передают обращения на рассмотрение главе администрации, который принимает решение о направлении письма на рассмотрение. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

Решение о направлении письма на рассмотрение принимается с учетом следующих особенностей:

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, 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 переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 27 настоящего порядка;

- письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные

обращения;

- письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения;

- запрос гражданина (физического лица) о предоставлении информации о деятельности администрации направляется для подготовки ответа в структурное подразделение администрации, обладающее данной информацией.

50. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в орган местного самоуправления подписываются главой администрации.

Рассмотрение обращений в администрации

51. Поступившие в администрацию письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

52. Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу (в этом случае на обращении указывается поручение).

53. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

54. В тексте поручения могут быть указания "срочно" или "оперативно", которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения считая от даты его подписания.

55. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается сотрудниками приемной администрации. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

56. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

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

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее 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;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

57. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить 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 предоставления.

58. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение управляющему делами администрации, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

59. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

60. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 26 порядка.

61. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, администрация направляет обращение в правоохранительные органы.

62. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации являются разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо направление в уполномоченные государственные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

Личный прием граждан

63. Личный прием граждан ведут глава администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

64. Личный прием граждан проводится по утверждаемому графику, публикуемому в средствах массовой информации. С графиком приема граждане могут ознакомиться в приемной администрации, на специальном стенде и на официальном сайте администрации.

65. Прием осуществляется в служебных помещениях администрации.

66. Предварительную запись на прием к главе администрации осуществляют сотрудники приемной в соответствии с графиком приема граждан. Сотрудник приемной регистрирует заявителя (фамилия, имя, отчество, место регистрации, социальное положение) в электронной базе системы электронного документооборота «Дело».

Заместители главы администрации и руководители структурных подразделений ведут прием в соответствии с графиком приема без предварительной записи.

67. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе администрации, заместителям главы администрации и руководителям структурных подразделений администрации заполняется карточка личного приема, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя (приложение N 2 к порядку).

68. В случае повторного обращения сотрудник приемной осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием, подкалывая их к карточке.

69. Для рассмотрения вопросов, поставленных заявителем перед главой администрации и администрацией, при необходимости на прием могут быть приглашены специалисты соответствующего подразделения администрации, муниципальных

предприятий, организаций, учреждений.

70. Запись на повторный прием к главе администрации или к должностному лицу администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником приемной исходя из содержания ответа с предыдущего приема.

71. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

72. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

73. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

74. Ответы о принятых мерах по выполнению поручений по обращениям граждан, поступившим в ходе личного приема, направляются на подпись руководителю, осуществляющему прием, и снимаются с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

75. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

76. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

Постановка обращений граждан на контроль

77. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

78. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Главы Республики Хакасия-Председателя Правительства Республики Хакасия, Председателя Верховного Совета Республики Хакасия о рассмотрении обращений граждан.

79. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель структурного подразделения. При необходимости обращение направляется в органы местного самоуправления или другую организацию по компетенции.

80. В случае если в ответе, полученном от органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

81. Обращение может быть возвращено в орган местного самоуправления и другую

организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

82. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет управляющий делами администрации.

83. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

84. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

85. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе администрации.

86. Глава администрации на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращения граждан

87. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

88. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

89. В ответе в федеральные или государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

90. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

91. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

92. Ответы заявителям и в федеральные или государственные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации, утвержденной постановлением администрации от 12.11.2003г. №849 (далее - Инструкция по делопроизводству).

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

93. Подлинники обращений граждан в федеральные или государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

94. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок

окончательного разрешения вопроса.

95. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются управляющему делами администрации, где проверяется правильность оформления ответа и списание обращения "В дело". Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

96. На обращении гражданина управляющий делами администрации указывает регистрационный номер обращения, информацию о заявителе, результат рассмотрения, проставляет дату начала и окончания рассмотрения обращения. Контроль за правильностью списания письма "В дело" осуществляет управляющий делами администрации.

97. После регистрации ответа и списания обращения "В дело" письмо поступает на отправку сотрудникам приемной администрации. Отправление ответов без регистрации в не допускается.

98. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, существенные для рассмотрения дела).

99. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются управляющему делами администрации или сотрудникам приемной администрации, где регистрируются в электронной базе, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение на рассмотрение обращения.

Исполнитель проверяет ответ на соответствие установленным требованиям, указывает результаты рассмотрения обращения ("Решение положительно", "Разъяснено", "Отказано").

100. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

101. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

102. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет управляющий делами администрации или сотрудники приемной администрации.

103. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются управляющим делами администрации или сотрудниками приемной администрации. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

104. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностному лицу или в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

105. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются в понедельник- четверг с

8.00 до 17.00 часов, в пятницу с 8.00 до 12.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – время сокращается на 1 час.

106. При получении запроса по телефону управляющий делами администрации или сотрудники приемной администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

107. Во время разговора управляющий делами администрации или сотрудники приемной администрации должны произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

108. Управляющий делами администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе администрации.

109. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

110. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

111. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется руководителями структурных подразделений администрации.

112. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего порядка, иных нормативных актов Российской Федерации, иных нормативных правовых актов, регламентирующих либо устанавливающих порядок рассмотрения обращений граждан.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

113. Гражданин вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации (в ред. постановления администрации Бейского района от 08.05.2018 №331).

Администрация Бейского района
Республики Хакасия

РАСПИСКА

Входящий N _____ от _____ 20__ г.

Количество принятых листов _____

Телефоны для справок: 8 390 44 3-15-46, 8 390 44 3-06-75

Подпись _____ Расшифровка подписи

Карточка
личного приема граждан

Рег. N _____ Дата приема: _____

Прием ведет _____

Заявитель: _____

(Фамилия, Имя, Отчество)

Адрес заявителя: _____

Статус заявителя: _____

Тема вопроса: _____

Краткое содержание: _____

Первичное/вторичное обращение: _____

Кому поручено исполнение: _____

Результаты личного приема, резолюция: _____

Срок исполнения _____

Результаты рассмотрения заявления исполнителем _____
