

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации
муниципального района

Красноярский

от 05.12.2016 № 764

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию
муниципального района Красноярский Самарской области

І. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию муниципального района Красноярский Самарской области (далее - Порядок), разработан в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию муниципального района Красноярский Самарской области (далее - Администрация), определяет сроки и последовательность действий при организации работы по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.

1.2. Работа с обращениями граждан в Администрации ведется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой муниципального района Красноярский, заместителями Главы муниципального района Красноярский, руководителями органов Администрации, а также сотрудниками Администрации и органов Администрации в соответствии с компетенцией.

Под органами Администрации в настоящем Порядке понимаются отраслевые (функциональные) органы Администрации, наделенные правами юридического лица.

1.4. Обращение гражданина (далее - обращение), поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. По решению Главы муниципального района Красноярский, заместителей Главы муниципального района Красноярский, руководителей органов Администрации обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

1.5. Сотрудники Администрации, органов Администрации, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Администрацию граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

II. Направление, регистрация и сроки рассмотрения обращения

2.1. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, поступить по почте (446370, Российская Федерация, Самарская область, Красноярский район, с.Красный Яр, пер.Коммунистический, д.4), телеграфу, электронной почте (kryaradm@santel.ru), посредством факсимильной связи (8 (84657) 2-15-65), извлечено из почтового ящика Администрации.

2.2. Обращения, указанные в п. 2.1 настоящего Порядка, принимаются специалистом общего отдела Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – специалист общественной приемной), и регистрируются в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального района Красноярский, утвержденной распоряжением администрации муниципального района Красноярский, в течение трех дней с момента поступления обращений в Администрацию.

2.2.1. Обращения, поступившие для организации рассмотрения в органы Администрации, регистрируются уполномоченным сотрудником

органа Администрации, ответственным за делопроизводство, в течение трех дней с момента поступления в орган Администрации.

2.3. Обращения, адресованные Главе муниципального района Красноярский, заместителям Главы муниципального района Красноярский, поступившие в орган Администрации по факсимильной связи, электронной почте, с нарочным, в том числе во время встречи сотрудников органов Администрации с населением, передаются в общий отдел Администрации (далее – общественную приемную) для организации рассмотрения обращения не позднее следующего дня со дня поступления обращения в орган Администрации.

2.4. Письменные обращения или обращения в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если иное не предусмотрено настоящим Порядком.

2.5. Ответы на обращения, поступившие для рассмотрения из Администрации Президента Российской Федерации, готовятся исполнителями в течение 10 дней со дня их регистрации в Администрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

Информация о рассмотрении таких обращений заносится специалистом общественной приемной в раздел "Результаты рассмотрения обращений" на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу: ССТУ.РФ

2.6. В исключительных случаях, а также в случае направления ~~информации~~ запроса, предусмотренного подпунктом 2 пункта 3.1 настоящего Порядка, Глава муниципального района Красноярский, заместитель Главы муниципального района Красноярский вправе продлить срок рассмотрения поступивших обращений на срок не более чем на 30 дней. В этом случае гражданин уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения его обращения.

III. Рассмотрение обращения

3.1. Глава муниципального района Красноярский, заместители Главы муниципального района Красноярский, руководители органов Администрации, сотрудники Администрации:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, 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;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

6) уведомляют гражданина о продлении срока рассмотрения поступившего от него обращения.

3.2. Зарегистрированные обращения граждан направляются специалистом общественной приемной на рассмотрение Главе муниципального района Красноярский, заместителям Главы муниципального района Красноярский.

3.3. Глава муниципального района Красноярский, заместители Главы

муниципального района Красноярский дают указания непосредственным исполнителям для подготовки ответа гражданам в установленные законом сроки. При назначении нескольких исполнителей исполнитель, указанный в списке первым, либо отмеченный отметкой «созыв», является ответственным лицом, подготавливающим обобщенный ответ (далее - ответственный исполнитель).

3.4. Проект ответа на обращение представляется исполнителем на подпись Главе муниципального района Красноярский, заместителю Главы муниципального района Красноярский не позднее чем за 5 календарных дней до истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения, если иной срок не установлен Главой муниципального района Красноярский, заместителем Главы муниципального района Красноярский.

Блок – схема организации рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение Главы муниципального района Красноярский, приведена в приложении к настоящему Порядку.

Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию, регламентируется Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального района Красноярский, утвержденной распоряжением администрации муниципального района Красноярский.

3.5. Ответственность за качество и сроки подготовки ответов несут руководители органов, структурных подразделений Администрации, сотрудники, которым поручено рассмотрение обращений.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений, состоящих на контроле исполнения, осуществляет специалист общественной приемной.

3.6. Глава муниципального района Красноярский, заместители Главы муниципального района Красноярский, руководители органов Администрации рассматривают подготовленный проект ответа с пакетом документов и принимают решение о его подписании либо возвращении проекта на доработку.

До направления проекта ответа на подписание Главой муниципального района Красноярский заместители Главы муниципального района Красноярский, руководители органов Администрации осуществляют согласование проектов ответов на обращения граждан по вопросам, соответствующим сфере их деятельности.

3.7. При рассмотрении проекта ответа Глава муниципального района Красноярский, заместители Главы муниципального района Красноярский, руководители органов Администрации осуществляют контроль по существу выполнения всех поручений, содержащихся в резолюции, и наличия в ответе информации по существу всех вопросов, содержащихся в обращении.

3.8. Если поручения, содержащиеся в проекте ответа, выполнены не в полном объеме и (или) имеются замечания по тексту проекта ответа, то документ возвращается ответственному исполнителю на доработку до истечения контрольного срока.

3.9. Ответ на обращение подписывается Главой муниципального района Красноярский, либо уполномоченным заместителем Главы муниципального района Красноярский, либо уполномоченным руководителем органа Администрации.

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

3.11. При необходимости продления контрольного срока в случаях, указанных в 2.6 настоящего Порядка, исполнитель направляет служебное письмо о продлении срока Главе муниципального района Красноярский, заместителю Главы муниципального района Красноярский с обоснованием необходимости продления контрольного срока исполнения.

3.12. Рассмотренное письменное обращение гражданина и

зарегистрированный ответ снимаются с контроля после направления ответа почтой с регистрацией ответа в реестре почтовых отправлений, либо направления ответа по электронной почте (если обращение поступило в форме электронного документа). Подготовленные по обращению материалы оформляются в дело согласно номенклатуре дел.

IV. Личный прием граждан

4.1. Глава муниципального района Красноярский, заместители Главы муниципального района Красноярский, руководители органов Администрации проводят личный прием граждан согласно графику, утвержденному Главой муниципального района Красноярский, с указанием даты, времени и места проведения приема граждан. Информация о дате, времени и месте проведения приема граждан Главой муниципального района Красноярский, заместителями Главы муниципального района Красноярский, руководителями органов Администрации находится в общественной приемной, а также размещается на официальном сайте Администрации.

4.2. Запись на прием к Главе муниципального района Красноярский, заместителям Главы муниципального района Красноярский производится в общественной приемной в журнале предварительной записи на личный прием при личном обращении заявителя либо по телефону. Дата и время приема сообщаются заявителю при обращении.

Запись на личный прием к руководителю органа Администрации производится в соответствующем органе Администрации в журнале предварительной записи на личный прием при личном обращении заявителя либо по телефону. Дата и время приема сообщаются заявителю при обращении.

4.3. Специалист общественной приемной либо ответственный сотрудник органа Администрации оформляет карточку личного приема

гражданина, где указывает необходимую информацию о гражданине, в том числе фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, содержание устного обращения, дату обращения.

4.4. Специалист общественной приемной совместно со специалистами, ответственными за подготовку вопросов, с которыми обратились граждане, не позднее одного рабочего дня до даты приема подготавливают для Главы муниципального района Красноярский, заместителя Главы муниципального района Красноярский список граждан, записавшихся на личный прием, а также документы и информацию по заявленным вопросам.

При необходимости специалист общественной приемной может запрашивать по обращению граждан информацию в органах Администрации - с указанием сроков исполнения, в том числе в электронном виде через автоматизированную информационную систему документооборота и делопроизводства (далее - АИС ДД) либо с использованием электронной почты.

Сотрудники Администрации, органов Администрации обязаны предоставить в общественную приемную запрошенную информацию за подписью руководителя соответствующего структурного подразделения в пределах установленных сроков в электронном виде с использованием АИС ДД, электронной почты или на бумажном носителе, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Документы, удостоверяющие личность, а также документы и материалы, подтверждающие доводы по обращению, представляются гражданином самостоятельно в день приема.

4.5. Глава муниципального района Красноярский, заместители Главы муниципального района Красноярский, руководители органов Администрации принимают граждан в порядке очередности, соответствующей очередности прибытия гражданина на прием.

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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменные ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема Главы муниципального района Красноярский, даются за подписью Главы муниципального района Красноярский.

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.7. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, органа Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

V. Порядок работы с устными обращениями граждан

5.1. Устные обращения граждан, в том числе поступившие по телефону общественной приемной или по специально организованному телефону «Горячей линии» по вопросам противодействия коррупции, принимаются соответственно специалистом общественной приемной и уполномоченным сотрудником юридического отдела Администрации в часы работы Администрации. Порядок функционирования телефона «Горячей линии» по вопросам противодействия коррупции установлен Регламентом, утвержденным постановлением администрации муниципального района

Красноярский от 25.01.2013 № 45.

5.2. На устные обращения граждан, в том числе телефонные обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, даются ответы в устной форме.

5.3. Сотрудники Администрации, органов Администрации консультируют граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, а также дают разъяснения, в какие государственные органы, органы местного самоуправления и организации, находящиеся в ведомственном подчинении Администрации или органов Администрации, необходимо обратиться для решения поставленных в обращении вопросов.

VI. Обращения граждан, поступившие в ходе проведения собраний и конференций трудовых коллективов и встреч с населением

6.1. На устные обращения граждан к Главе муниципального района Красноярский, заместителям Главы муниципального района Красноярский, поступившие в ходе проведения собраний и конференций трудовых коллективов и встреч с жителями муниципального района, даются разъяснения в устной форме. Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, передаются Главой муниципального района Красноярский, заместителями Главы муниципального района Красноярский либо сопровождающими их лицами на следующий день после проведения собраний, конференций и встреч в письменном или устном виде в общественную приемную для дальнейшей работы и ответа заявителям.

6.2. Устные обращения граждан, поступившие к Губернатору Самарской области в ходе встреч с населением области, и направленные для рассмотрения в Администрацию, должны рассматриваться с выездом на место при непосредственном участии заявителя либо в ходе личного приема должностных лиц Администрации, органов Администрации в укороченные сроки (15 дней).

VII. Контроль за обеспечением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

7.3. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения Администрации, органа Администрации - ответственным исполнителем и структурного подразделения - соисполнителем.

7.4. Общественная приемная осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.5. В ходе осуществления такого контроля сотрудники общественной приемной имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в)вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

7.6. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля общественной приемной после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину, направившему обращение.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7.7. Руководство структурных подразделений Администрации, органов Администрации должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

7.8. Специалист общественной приемной проводит информационно-аналитическую работу по обращениям граждан, в т.ч. информирует исполнителей о контрольных сроках рассмотрения обращений.

7.9. Подготовка отчетов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью изучения проблем населения, выявления причин, вызывающих обращения граждан по наиболее значимым вопросам.

VIII. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

8.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Порядку работы с обращениями граждан,
поступившими в Администрацию
муниципального района
Красноярский Самарской области

БЛОК – СХЕМА
организации рассмотрения обращений граждан
в Администрации муниципального района Красноярский

