



АДМИНИСТРАЦИЯ УЛЬЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.01.2018

90-па

№

с. Богородское

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Ульчского муниципального района

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования нормативных правовых актов администрации Ульчского муниципального района администрация района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Ульчского муниципального района Хабаровского края.

2. Признать утратившими силу постановление администрации Ульчского муниципального района от 21 августа 2015 г. № 517-па «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Ульчского муниципального района».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Ульчского муниципального района Щеткина Н.Н.

Глава администрации района

Ф.В. Иващук

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Ульчского муниципального
района
от 31.01.2018 № 90-из

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию Ульчского муниципального района
Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Ульчского муниципального района Хабаровского края (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Ульчского муниципального района Хабаровского края (далее – администрация района), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию района.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.5. В администрации района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации района, заместителями главы администрации района, руководителями структурных подразделений администрации района, с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее - СЭД ХК).

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются организационно – контрольным отделом администрации района (далее - отдел).

1.8. Отдел готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.9. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации района;

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении администрации района, полный почтовый адрес администрации района, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации района по адресу <https://ulchiadm.khabkrai.ru> (далее - сайт администрации района);

- на информационном стенде в приемной главы Ульчского муниципального района (далее - Приемная).

1.12. Приемная располагается по адресу: 682400, с. Богородское, ул. 30 лет Победы, 54, адрес электронной почты: secretar@adminulchi.ru.

1.13. При личном обращении консультации оказываются в организационно - контрольном отделе администрации района по адресу: 682400, с. Богородское, ул. 30 лет Победы, 54, адрес электронной почты: org_otdel@adminulchi.ru, ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.14. Информация о местонахождении Приемной, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на официальном сайте администрации района;

- на информационном стенде, размещенном в Приемной.

1.15. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8 (42151) 5-13-45.

1.16. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день,

непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.17. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

1.18. При ответах на телефонные звонки специалисты отдела администрации района подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления и наименовании отдела.

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

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет-приемную, расположенную по адресу <https://ulchiadm.khabkrai.ru/Obrascheniya/Obratnaya-svyaz/>, по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в Приемную для регистрации и далее направляются в отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника Приемной, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Приемной.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации района либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом. 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.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Сотрудники Приемной производят регистрацию обращений в системе электронного документооборота Хабаровского края (далее - СЭД ХК). На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность заявителя обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - льготность категории), кроме коллективных обращений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан, если в обращении содержится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.2. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией

3.3. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;
- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес администрации района, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательная Дума Хабаровского края, Правительство Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Обращения, поступившие в адрес администрации района, в том числе поступившие через интернет-приемную, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. На поступившие в администрацию района обращения проставляется регистрационный штамп "Администрация Ульчского муниципального района Хабаровского края" в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации района, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Положением об организации доступа к информации о деятельности администрации Ульчского муниципального района, утвержденным постановлением администрации Ульчского муниципального района от 09 августа 2012 г. № 458-па. Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения граждан сотрудниками Приемной направляются на рассмотрение главе администрации района. Глава администрации района в учетной карточке проставляет резолюции, указывая должностное лицо администрации района, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение. Оригинал обращения направляется в отдел, копии направляются ответственным за подготовку ответа на обращение исполнителям.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурные подразделения администрации района или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. В случае если заявитель ранее обращался самостоятельно в структурные подразделения администрации района, к должностным лицам и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) должностных лиц, обращение передается на рассмотрение заместителям главы администрации района с учетом утвержденного распределения обязанностей.

4.4. Обращения, по которым имеются поручения Губернатора края, передаются главе администрации района.

4.4. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также 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 об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Положения.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД ХК в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой администрации района. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложения № 3-6 к настоящему Положению).

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в администрацию района или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу должностное лицо, указанное в пункте 5.3. настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1. настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

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

5.5. Главой администрации района, заместителями главы администрации района по поручению указанных должностных лиц в соответствии с компетенцией структурных подразделений администрации района к поступившим обращениям граждан готовится резолюция. Резолюция должна содержать: наименование структурного подразделения администрации района, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей,

предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения, в порядке, указанном в пункте 4.5 раздела 4 настоящего Положения.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Резолюция на обращения оформляется в СЭД ХК. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращений в Приемной.

5.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности - с использованием СЭД ХК), 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;

- запрашивает, 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.10. Органы местного самоуправления, должностное лицо указанного структурного подразделения администрации района, на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить 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 представления.

5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в Приемную, указывая при этом орган местного самоуправления, структурное подразделение администрации района, должностное лицо указанного подразделения, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.12. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.14. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. 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.

5.15.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

5.16. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес администрации района или одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз главой администрации района, заместителями главы администрации района на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается руководителем структурного подразделения администрации района, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

5.16.1. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

5.17. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.18. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в органы в соответствии с их компетенцией.

5.19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию района или соответствующему должностному лицу.

5.20. 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 не даются.

5.21. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации района, заместители главы администрации района в пределах своей компетенции.

Ответы в Правительство Хабаровского края, органы исполнительной власти Хабаровского края о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации района, либо лицо, временно исполняющее его обязанности.

Ответы на поручения Губернатора Хабаровского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации района.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры были приняты по обращению.

6.3. В ответе в Правительство Хабаровского края, органы исполнительной власти Хабаровского края, Губернатору Хабаровского края, аппарату полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерству Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, по парламентским и депутатским запросам должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Ульчского муниципального района, ее структурных подразделениях.

Ответы заявителям в форме электронных документов, изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Ульчского муниципального района, ее структурных подразделениях, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителю в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем при направлении обращения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. После завершения рассмотрения обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются через СЭД ХК должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в информационной системе. Обращения хранятся в отделе, СЭД ХК.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.10. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в Приемную, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.12. После регистрации ответа, подписанного главой администрации района, заместителями главы администрации района, отделом направляется ответ автору.

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

Направление ответов без регистрации в Приемной не допускается.

6.13. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью.

6.15. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Ульчского муниципального района, ее структурных подразделениях.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. 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 в целях устранения недостатков в работе администрации района, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Хабаровского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном из структурного подразделения администрации района, 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, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой администрации района или лицом его замещающим.

7.5. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель структурного подразделения администрации района, заместители главы администрации района, глава администрации района.

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляется сотрудниками отдела, а также ответственными лицами, назначенными в соответствующих структурных подразделениях администрации района.

7.7. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения 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.

7.8. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений осуществляется сотрудниками отдела.

7.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником организационно – контрольного отдела администрации района проверок соблюдения и исполнения сотрудниками структурных подразделений

администрации района настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края.

7.10. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается управляющим делами администрации района.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Сотрудники отдела осуществляют прием граждан ежедневно без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

8.2. Сотрудник отдела, выслушав гражданина, обратившегося в Приемную за разъяснением или консультацией и не требующего приема руководителями администрации района, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Сотрудник отдела принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп Администрации с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, а также сообщает телефон для справок.

При наличии просьбы заявителя ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием сотрудником отдела прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает в Приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, сотрудник отдела имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан ведут руководители администрации района.

8.8. Личный прием граждан ведется главой администрации района, заместителями главы администрации района в установленные для них дни приема в соответствии с графиком приема, утверждаемым распоряжением администрации района (далее - График приема). С Графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в Приемной и на сайте администрации района.

8.9. Руководители администрации района проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между руководителями администрации района по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан руководителями администрации района осуществляют сотрудники отдела. Основанием для начала организации личного приема является обращение заявителя о личном приеме.

8.11. Сотрудники отдела вносят информацию о заявителях, требующих личного приема руководителями администрации района, в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.12. Запись на прием к руководителям администрации района осуществляют сотрудники отдела ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.13. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (при наличии), его домашний адрес, телефон, содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Приемную.

8.14. Информация о дате, времени и месте личного приема доводится до сведения граждан в письменном виде.

8.15. В случае невозможности проведения личного приема руководителями администрации района (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется за три дня до даты приема.

8.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях руководителями администрации района ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждого гражданина, принятого руководителями администрации района, оформляется карточка личного приема установленного образца в СЭД ХК, в которой указываются:

- фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес;
- вид приема (видеоприем, мобильная приемная, выездной прием);
- вид контроля (поручение Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителя администрации района, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).

Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 7 к настоящему Положению.

8.18. При повторных приемах сотрудник отдела делает подборку всех имеющихся в отделе материалов по предыдущим обращениям и приемам, прикладывает их к карточке личного приема.

8.19. Руководители администрации района при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием руководителей, специалистов структурных подразделений администрации района;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.20. В случае если изложенные на личном приеме 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.

8.21. В ходе личного приема руководитель администрации района, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса (ов), кем будет дан письменный ответ.

8.22. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.23. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.24. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием руководителем администрации района прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.25. Максимальное время личного приема руководителями администрации района составляет 30 минут.

8.26. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.27. После завершения личного приема руководитель администрации района дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД ХК в установленном порядке.

8.28. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают должностному лицу, давшему поручение, и направляют письменный ответ заявителю.

8.29. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление руководителю администрации района, который проводил прием.

8.30. Руководитель администрации района знакомится с ответом и принимает решение:

- о списании его в дело (ставит свою подпись и дату);
- о продолжении работы с обращением;
- о даче нового поручения;
- о постановке обращения на дополнительный контроль.

8.31. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

После направления письменного ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК.

8.32. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема руководителей администрации района осуществляют сотрудники отдела, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих структурных подразделениях администрации района.

8.33. Запись на повторный прием к руководителям администрации района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется руководителем администрации района исходя из информации по предыдущим обращениям и приемам заявителя.

8.34. Личный прием граждан в структурных подразделениях администрации района осуществляется по графикам, утвержденным руководителями администрации района. Запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений по итогам приема обеспечивается сотрудниками, назначенными ответственными в соответствующих структурных подразделениях администрации района.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. 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.

9.2. Справочная работа по рассмотрению обращений граждан ведется отделом.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются отделом при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности администрации района по запросам.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации о ходе рассмотрения обращения принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов по телефону (42151) 5-13-45, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону сотрудник отдела:

- называет наименование администрации района, структурного подразделения;
- 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 определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора слова необходимо проговаривать четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Ежеквартально и по итогам года отделом готовятся информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляются главе администрации района.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Ульчского
муниципального района

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА				
Вид контроля:				
Отв.исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание вопроса (ов):				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:		Кем дан ответ:		
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:	Папка №:	
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Ульчского
района

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание запроса:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:		Папка №:
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Ульчского
района

Образец

Сопроводительное письмо

АДМИНИСТРАЦИЯ УЛЬЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Хабаровского края

ул.30 лет Победы, 54, с. Богородское, 682400
Тел./факс 5-16-73 E-mail: master@adminulchi.ru
Официальный сайт: www.adminulchi.ru
ОКПО 04021832, ОГРН 102+22700848356
ИНН/КПП 2719001504/271901001

30 лет Победы ул., д. 54,
с. Богородское, 682400

тел. 8(42151) 5-13-45
e-mail: secretar@adminulchi.ru

И.о. главы администрации Де-
Кастринского сельского
поселения

от 09.06.2015 № а-83ж

В.А. Васильевой

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес администрации Ульчского муниципального района.

О результатах рассмотрения просим сообщить заявителю.

Заявитель: Иванова Ирина Андреевна, ул. Волкова д. 5 кв. 3, п. Де-Кастри

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Глава администрации района

Ф.В. Иващук

Дизиктант Людмила Юрьевна
8 (42151) 5-13-45

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Ульчского
района

Образец

**Уведомление заявителю о направлении его
обращения на рассмотрение**

АДМИНИСТРАЦИЯ УЛЬЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Хабаровского края

ул.30 лет Победы, 54, с. Богородское, 682400
Тел./факс 5-16-73 E-mail: master@adminulchi.ru
Официальный сайт: www.adminulchi.ru
ОКПО 04021832, ОГРН 102+22700848356
ИНН/КПП 2719001504/271901001

30 лет Победы ул., д. 54,
с. Богородское, 682400

тел. 8(42151) 5-13-45
e-mail: secretar@adminulchi.ru

Ивановой И.А.

от 09.06.2015 № а-83ж

ул. Волкова д. 5 кв. 3 п. Де-
Кастри Ульчский район

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Ульчского муниципального района, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию Де-Кастринского сельского поселения (682429 ул. Клубная 2а, п. Де-Кастри), ОМВД по Ульчскому району (682400, ул. Юбилейная, 2 с. Богородское) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса(ов).

Глава администрации района

Ф.В. Иващук

Дизиктант Людмила Юрьевна
8 (42151) 5-13-45

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Ульчского
района

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

АДМИНИСТРАЦИЯ УЛЬЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Хабаровского края

ул. 30 лет Победы, 54, с. Богородское, 682400
Тел./факс 5-16-73 E-mail: master@adminulchi.ru
Официальный сайт: www.adminulchi.ru
ОКПО 04021832, ОГРН 102+22700848356
ИНН/КПП 2719001504/271901001

30 лет Победы ул., д. 54,
с. Богородское, 682400

тел. 8(42151) 5-13-45
e-mail: secretar@adminulchi.ru

И.о. главы администрации Де-
Кастринского сельского
поселения

от 09.06.2015 № а-80ж

В.А. Васильевой

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006

г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес администрации Ульчского муниципального района.

О результатах рассмотрения просим сообщить заявителю и в администрацию Ульчского муниципального района.

Заявитель: Иванова Ирина Андреевна, ул. Волкова д. 5 кв. 3, п. Де-Кастри
Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Глава администрации района

Ф.В. Иващук

Дизиктант Людмила Юрьевна
8 (42151) 5-13-45