

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

д.ф.н. д.д.д.д.

№ 518

с. Шипуново

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан в
Администрации Шипуновского
района Алтайского края

В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях усовершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Шипуновского района Алтайского края **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Шипуновского района Алтайского края согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Шипуновского района Алтайского края от 24.10.2018 г. № 517 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Шипуновского района Алтайского края».

3. Настоящее постановление вступает в законную силу с даты его подписания.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Шипуновского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации района.

Глава района



Т.Н. Дорохова

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в
Администрации Шипуновского района Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Шипуновского района Алтайского края (далее - «Порядок») разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации Шипуновского района Алтайского края. Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Алтайского края от 26.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», Уставом муниципального образования Шипуновский район Алтайского края, настоящим Порядком.

1.3. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию Шипуновского района Алтайского края или на имя главы Шипуновского района Алтайского края, первого заместителя главы Администрации Шипуновского района Алтайского края, заместителей главы Администрации Шипуновского района Алтайского края (далее - «должностные лица») в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее по тексту – «Единый портал» в соответствующем падеже), предложение, заявление или жалоба, а также на устные обращения, поступившие в Администрацию района, в том числе в ходе личного приема.

1.4. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется отделом кадрового и документационного обеспечения Администрации Шипуновского района Алтайского края (далее по тексту – «отдел кадрового и документационного обеспечения») в соответствующем падеже).

2.2. Личный прием граждан, а так же устных обращений, осуществляется по адресу: ул. Луначарского, д. 74, с. Шипуново, Шипуновский район, Алтайский край, 658390, тел. (38550) 22-4-01, в рабочие дни с 8.00 до 17.00 (понедельник - пятница), обед с 13.00 до 14.00, выходные - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: admship@mail.ru и на официальном сайте Администрации района: <https://shipunovo22.gosuslugi.ru>.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в виде электронного документа

3.1. Рассмотрение обращений в письменных (электронных) формах.

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

Регистрация обращений в письменной форме осуществляется отделом кадрового и документационного обеспечения.

В отделе кадрового и документационного обеспечения подлежат регистрации обращения, адресатом которых является Администрация района и должностные лица Администрации района. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать «Администрация Шипуновского района» с указанием даты приема обращения, присваивается входящий номер.

Обращения, направленные в Администрацию района по электронной почте в виде электронного документа или на официальный сайт Администрации района, поступают в отдел кадрового и документационного обеспечения в виде электронного документа, и подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, определенном нормами Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, а также в настоящем Положении.

В обращении гражданина в виде электронного документа в обязательном порядке указываются:

- 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 2) адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 3) суть предложения, обращения или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Специалист отдела кадрового и документационного обеспечения проводит первичную обработку обращения, которая включает в себя:

1) проверку правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки и возвращает на почту не вскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) сообщает непосредственному руководителю, не вскрывая конверт, о получении обращения, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющему неровности по бокам, заклеенному липкой лентой, имеющему странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), и принимает меры безопасности;

3) вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, к тексту письма подкалывает конверт;

4) прикрепляет поступившие с обращением документы к тексту письма, осуществляет регистрацию в соответствии с п.п. 3.1.2. настоящего Порядка;

5) передает полный пакет документов (почтовый конверт, текст письма, приложения к тексту письма) специалисту отдела информационного обеспечения Администрации Шипуновского района для сканирования и обработки.

3.1.2. Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки в Системе электронного делопроизводства «Дело-WEB» (далее по тексту – «ЕСЭД»), в которой указываются:

- фамилия, имя, отчество гражданина;

- адрес места жительства (в формате: почтовый индекс, наименование субъекта РФ, наименование муниципального образования (муниципальный район, городской округ), наименование сельского /городского поселения, наименование улицы, номер дома, номер квартиры), в случае если обращение поступило в форме электронного документа, указывается адрес электронной почты заявителя;

- кратко излагается суть обращения гражданина;

- выставляется плановая дата ответа (30 календарных дней);

- поступившие обращения в Администрацию района в форме бумажного документа сканируются и прикрепляются в регистрационную карточку ЕСЭД.

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с даты поступления обращения в Администрацию района.

3.1.3. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение одному из заместителей главы Администрации района (далее по тексту - должностному лицу) в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами.

3.1.4. Должностное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения определяет соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений Администрации района и органов исполнительной власти Шипуновского района Алтайского края (далее по тексту - «исполнители» в соответствующем падеже). Исполнитель может быть один или несколько. Если должностное лицо указывает несколько исполнителей, в таком случае определяет основного исполнителя, который готовит итоговый (сводный) ответ,

и исполнители, которым необходимо предоставить информацию основному исполнителю, в зависимости от их полномочий, компетенции и сферы деятельности.

3.1.5. Направление обращений исполнителям (с резолюцией должностных лиц) осуществляется в 5-дневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.6. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

Срок рассмотрения обращения гражданина не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями, а так же обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган власти по принадлежности, при этом, гражданин, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в других органах, организациях, учреждениях;
- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;
- привлекать в установленном порядке экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место, при этом гражданин уведомляется о дате и времени его посещения.
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан с целью исключения обращений, содержащих вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу.

Для получения необходимой дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении в иных органах, организациях и учреждениях исполнителем готовится соответствующий запрос. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, не должен превышать 15 дней.

В исключительных случаях, при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина, данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя.

3.1.7. Завершение рассмотрение обращения.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица, поручившие исполнителям рассмотрение обращений.

Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, регистрационный номер.

Ответ на обращение подписывается главой района, либо уполномоченным на то лицом (заместителем главы Администрации района).

3.1.8. Направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Шипуновского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных частями 1, 4, 4.1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Если поступившее обращение содержит предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределённого круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации Шипуновского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Если в письменном обращении содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации Шипуновского района 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.

3.2. Организация личного приема граждан осуществляется управляющим делами Администрации Шипуновского района Алтайского края.

Организация личного приема граждан в Администрации района включает в себя:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района на личном приеме;
- первичную обработку материалов приема;
- направление обращений исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

3.2.1. Предварительная запись граждан

Предварительная запись на личный прием к должностным лицам Администрации Шипуновского района Алтайского края осуществляется по телефону (38550) 22-4-01, либо в кабинете № 24 Администрации района, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием главы Шипуновского района Алтайского края осуществляется специалистом отдела кадрового и документационного обеспечения. Специалист отдела кадрового и документационного обеспечения, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если гражданин впервые обратился в Администрацию района, направляет его для записи на личный прием к заместителю главы Администрации района.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения заместителем главы Администрации района и настаивает на необходимости личного приема главой района по вопросам, связанным с полномочиями Администрации района, специалист отдела кадрового и документационного обеспечения делает краткую аннотацию просьбы заявителя для последующего приглашения гражданина на прием.

Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично главой Шипуновского района Алтайского края, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

3.2.2. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам Администрации Шипуновского района Алтайского края

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица Администрации района, осуществляющего личный прием.

Результатом регистрации является направление регистрационной карточки и дополнительных документов (при наличии) по обращению

гражданина должностному лицу Администрации района, осуществляющему личный прием через ЕСЭД.

3.2.3. Рассмотрение обращения должностными лицами Администрации района на личном приеме:

Личный прием граждан должностными лицами Администрации района осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Администрации района даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке должностными лицами Администрации района в ходе проведения приема.

Должностными лицами Администрации района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации района при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации района, органов исполнительной власти Шипуновского района Алтайского края.

По итогам личного приема гражданина, карточка личного приема, а также все документы, представленные заявителем, передаются специалисту отдела информационного обеспечения для обработки в ЕСЭД.

3.2.4. Направление обращений исполнителям.

Поручения должностных лиц Администрации района фиксируются в ЕСЭД.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в ЕСЭД. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней. В исключительных случаях может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом, о принятом решении, заявителю направляется соответствующее уведомление.

В случае, если последний день направления ответа заявителю выпадает на выходной или нерабочий праздничный день, последним днем направления ответа считается предшествующий ему рабочий день.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения

обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Должностные лица, ответственные за соблюдение порядка рассмотрения обращений определяются распоряжением главы Администрации района.

Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, еженедельно проверяет список обращений в ЕСЭД, подлежащих рассмотрению, и направляет исполнителям напоминания об истечении срока рассмотрения обращений граждан.

Ежеквартально проводится анализ и обобщение поступивших письменных и устных обращений граждан и направляется главе района, а так же размещается на официальном сайте Администрации района.

Должностные лица, виновные в нарушении законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства.

5. Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля хранятся у должностного лица - исполнителя.

5.2. В ЕСЭД вкладываются:

- 1) файл письменного обращения;
- 2) резолюция должностного лица Администрации района;
- 3) файл письма-уведомления о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение (в случае необходимости продлить срок рассмотрения);
- 4) файл письма-ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

5.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, так же хранятся в ЕСЭД.