



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «БЕЛОКАЛИТВИНСКИЙ РАЙОН»
АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОКАЛИТВИНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 .09.2016

№ 1281

г. Белая Калитва

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Белокалитвинского района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» Администрация Белокалитвинского района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Белокалитвинского района согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Белокалитвинского района обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Рекомендовать Главам поселений и администраций поселений Белокалитвинского района, руководителям муниципальных предприятий Белокалитвинского района принять аналогичные нормативные правовые акты по вопросу организации в указанных органах работы по рассмотрению обращений граждан.

4. Постановление Администрации Белокалитвинского района от 07.12.2009 № 1632 «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в Администрации Белокалитвинского района» признать утратившим силу.

4.1 Постановление Администрации Белокалитвинского района от 09.02.2015 № 151 «О внесении изменений в Постановление Администрации Белокалитвинского района от 07.12.2009 № 1632» признать утратившим силу.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Белокалитвинского района Л.Г. Василенко.

Глава района



О.А. Мельникова

Приложение
к постановлению Администрации
Белокалитвинского района
от 21.09.2016 № 1281

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Белокалитвинского района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Белокалитвинского района (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Белокалитвинского района по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Белокалитвинского района осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- распоряжением Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;
- распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 28.04.2012 № 36 «О распределении обязанностей между Главой Белокалитвинского района и его заместителями»;
- Уставом муниципального образования «Белокалитвинский район»;
- распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 09.02.2015 № 12 «О Регламенте работы Администрации Белокалитвинского района»;
- распоряжением Администрации Белокалитвинского района от 18.06.2012 № 65 «Об утверждении Положения об общем отделе Администрации Белокалитвинского района».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники Администрации Белокалитвинского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Белокалитвинского района его должностные лица:

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Белокалитвинского района, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации Белокалитвинского района для доставки письменных обращений является: 347042, Ростовская область, г. Белая Калитва, ул. Чернышевского, д. 8.

Гражданин может лично передать письменное обращение главному специалисту общего отдела по обращениям граждан Администрации Белокалитвинского района по адресу: 347042, Ростовская область, г. Белая Калитва, ул. Чернышевского, д. 8, кабинет № 113.

2.2. График (режим) работы Администрации Белокалитвинского района:

понедельник – четверг	– 9.00 – 18.00;
пятница	– 9.00 – 17.00;
предпраздничные дни	– 9.00 – 17.00;
суббота и воскресенье	– выходные дни;
перерыв	– 13.00 – 13.48.

2.3. Обращения в Администрацию Белокалитвинского района в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района - <http://kalitva-land.ru/> или по адресу электронной почты Администрации Белокалитвинского района: e-mail - bk-admin@kalitva.donpac.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (86383) 25743.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Белокалитвинского района не осуществляется.

Телефон для справок специалистов общего отдела по письменным и устным обращениям граждан: (86383) 25452.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органах Администрации Белокалитвинского района, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района в сети «Интернет»: <http://kalitva-land.ru/>

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется главным специалистом общего отдела по обращениям граждан по телефону: (86383) 25452.

2.7. Текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района – <http://kalitva-land.ru/>.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ведущим специалистом общего отдела по личному приему граждан: о местонахождении и графике работы Администрации Белокалитвинского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Белокалитвинского района; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8.1. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности муниципального органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Белокалитвинского района, если Главой района, заместителями главы Администрации района, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава района, заместители главы Администрации района в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в органы местного самоуправления Белокалитвинского района, структурные подразделения и отраслевые (функциональные) органы Администрации Белокалитвинского района в соответствии с их компетенцией.

Направление Главой района, заместителями главы Администрации района обращения на рассмотрение в орган местного самоуправления или в государственный орган в соответствии с его компетенцией, главный специалист общего отдела по обращениям граждан оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

Если в обращении, поступившем в Администрации Белокалитвинского района не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации района, для рассмотрения в иные органы местного самоуправления с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления, в который оно направлено для рассмотрения, по существу.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой района, заместителями главы Администрации района, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу муниципальным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Белокалитвинского района, 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 одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.13. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного

самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется 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 для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Белокалитвинского района, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее

направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Белокалитвинского района или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Главой района, его заместителями на основании предложения главного специалиста общего отдела по обращениям граждан или ответственного исполнителя.

3.8. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Белокалитвинского района или должностному лицу Администрации района.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится главным специалистом общего отдела по обращениям граждан.

3.11. По просьбе гражданина главный специалист общего отдела по обращениям граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии (штамп), содержащая дату поступления обращения.

3.12. Обращения, поступившие по факсу в Администрацию Белокалитвинского района, принимаются и регистрируются главным специалистом общего отдела по обращениям граждан.

3.13. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Белокалитвинского района и по адресу электронной почты Администрации района, направляются главному специалисту общего отдела по обращениям граждан.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Белокалитвинского района письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются главным специалистом общего отдела по обращениям граждан в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом главному специалисту общего отдела по обращениям граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.16. Главный специалист общего отдела по обращениям граждан обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.17. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.18. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата поступления обращения;

фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, e-mail, принято специалистом, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Глава района, заместители главы Администрации района или иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут специалисты общего отдела по работе с обращениями граждан, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах Администрации Белокалитвинского района.

3.20. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например, коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.21. По содержанию каждого обращения главный специалист общего отдела по обращениям граждан определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляет обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело». Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в федеральные и областные органы, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой

информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются Главой района или его заместителями.

Уведомление заявителем о рассмотрении обращения подписывается Главой района или его заместителями.

3.22. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

3.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.24. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района из федеральных и областных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе района для определения порядка работы по рассмотрению обращения.

3.25. В ответе в федеральные и областные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.26. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные и областные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.27. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.28. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнителям рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым из них осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.29. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Белокалитвинского района депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации главным специалистом общего отдела по обращениям граждан. Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.30. При обращении в Администрацию Белокалитвинского района депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации

Белокалитвинского района дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.31. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Белокалитвинского района и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.32. Запросы или обращения депутатов представительных органов городских и сельских поселений района, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Белокалитвинского района и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.33. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Белокалитвинского района возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется Главе района для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.34. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес Главы района или заместителей главы Администрации района со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.36. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица,

рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации района обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.37. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.38. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Белокалитвинского района в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.39. Ответ на обращение граждан подписывается Главой района или его заместителями.

3.40. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.41. Ответы заявителям, в федеральные и областные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Белокалитвинского района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.42. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет специалисту общего отдела по работе с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом по работе с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.43. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.44. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или областным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Главой района и заместителями главы Администрации района, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют инспектора приемных Глав района и заместителей главы Администрации района, должностные лица структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации района в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.46. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются главному специалисту общего отдела по обращениям граждан, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, специалистом общего отдела по работе с обращениями граждан ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.47. При поступлении отработанных обращений граждан главный специалист общего отдела по обращениям граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.48. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.49. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.50. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Белокалитвинского района из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению Главы Белокалитвинского района

4.1. На доклад Главе района передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Белокалитвинского района.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Главе района, непосредственно определяются главным специалистом по обращениям граждан совместно с управляющим делами Администрации Белокалитвинского района.

4.3. После получения поручения Главы района обращения передаются специалисту по работе с обращениями граждан для внесения резолюции по СЭД «Дело» и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется главным специалистом общего отдела по обращениям граждан в течение одного дня с момента поступления поручения.

4.4. Срок рассмотрения обращений по поручению Главы района – тридцать дней со дня регистрации обращения, если Главой района не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.5. Срок исполнения поручения Главы района может быть продлен Главой района.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Главы района ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Главой района продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.6. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Главы района. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется главным специалистом общего отдела по обращениям граждан.

4.7. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Главы района, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Главы района содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы района, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Главы района по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется Главе района вместе с материалами.

4.8. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Главы района, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.9. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Главы района, находятся на контроле у главного специалиста общего отдела по обращениям граждан.

В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль.

4.10. Поручения, данные Главой района во время приема граждан в ходе выездных личных приемов в муниципальные образования района, заносятся в протокол (перечень) поручений и ставятся на контроль ответственным секретарем информационной группы Администрации Белокалитвинского района.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является секретарь информационной группы Администрации Белокалитвинского района.

Устные обращения граждан в ходе выездных личных приемов фиксируются в карточке личного приема, регистрируются по СЭД «Дело» и находятся на контроле в соответствии с настоящим Порядком.

4.11. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Главы района, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются в приемную Главы района или заместителей главы Администрации района в соответствии с распределением обязанностей.

5. Личный прием граждан в Администрации Белокалитвинского района

5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Белокалитвинского района, его заместителями по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Белокалитвинского района, главы администраций муниципальных образований Белокалитвинского района, иные должностные лица.

Так же личный прием граждан в Администрации района осуществляется руководителями отраслевых (функциональных) органов в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

5.3. Руководители Администрации Белокалитвинского района ведут прием граждан в соответствии с графиком. Ведущий специалист общего отдела по личному приему граждан осуществляет запись на прием - ежедневно с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.48 (кроме выходных и праздничных дней).

5.4. График приема граждан публикуется в газете «Перекресток», размещается на официальном сайте Администрации Белокалитвинского района (www.adminbk.ru).

5.5. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителям Администрации Белокалитвинского района в соответствии с вопросами, отнесенными к их компетенции согласно распределению обязанностей между Главой Администрации района и его заместителями, организация проведения личного приема возлагаются на ведущего специалиста общего отдела по личному приему граждан.

5.6. Ведущий специалист общего отдела по личному приему граждан консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.7. Во время приема ведущий специалист общего отдела по личному приему граждан вправе по согласованию направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение Администрации Белокалитвинского района.

5.8. В случае повторного обращения ведущий специалист общего отдела по личному приему граждан осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

5.9. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации Белокалитвинского района, ведущий специалист по личному приему граждан дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем, оказывает правовую помощь.

5.10. На граждан, записанных на прием к руководителям оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

5.11. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется начальником общего отдела или ведущим специалистом общего отдела по личному приему граждан исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

5.12. Данные о гражданах, записанных на прием, регистрируются в СЭД «Дело» при приеме руководителями Администрации Белокалитвинского района

5.13. Просьба о личном приеме к Главе района или заместителям главы Администрации района оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.14. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме Главой района, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются Главе района для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме Главой района содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, специалистами общего отдела по обращениям граждан дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

5.15. За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются Главе Белокалитвинского района или его заместителям для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

5.16. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

5.18. 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.

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

5.20. 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.

5.21. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.22. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

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

5.24. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на секретарей информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений.

5.25. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на ведущего специалиста общего отдела по личному приему граждан.

5.26. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых Главой района, заместителями главы Администрации района, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации специалисту по обращениям граждан и направляются структурным подразделениям Администрации района в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех письменных и устных обращений.

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

6.4. Контроль за исполнением обращений, а также поручений, данных Главой района, осуществляется его заместителями, руководителями структурных подразделений Администрации Белокалитвинского района.

6.5. Контроль за сроками рассмотрения обращения и полноту ответа осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

6.6. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения исполнительно – распорядительной функции в соответствии с их должностными инструкциями.

6.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

6.8. Если ответ заявителю, подписанный заместителем главы Администрации района или другим должностным лицом, не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен управляющим делами, для дальнейшего рассмотрения.

6.9. В случае если в ответе, при рассмотрении обращения, 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.

6.10. Главный и ведущий специалисты общего отдела по обращениям граждан осуществляют постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия)

Администрации Белокалитвинского района, а также его должностных лиц

7.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации района, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации района.

7.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации района, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации района подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

Для объективного рассмотрения жалобы вышестоящее должностное лицо Администрации района вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Администрации Белокалитвинского района в соответствии с их компетенцией.

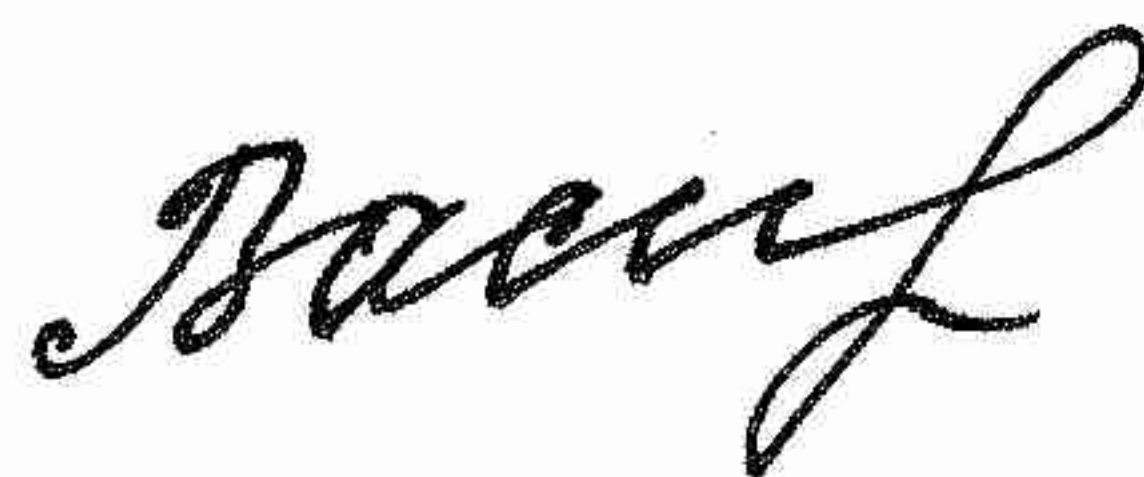
7.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, вышестоящее должностное лицо Администрации района:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

7.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Белокалитвинского района.

Управляющий делами



Л.Г. Василенко