



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТАШЛИНСКИЙ РАЙОН
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

08.07.2016 № 475 п

с. Ташла

Об утверждении порядка
рассмотрения обращений
граждан в муниципальном
образовании Ташлинский район

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ташлинский район Оренбургской области согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Ташлинского района Оренбургской области от 26.03.2008г. №164п «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в муниципальном образовании Ташлинский район»

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района - руководителя аппарата Фомичева А.Г.

4. Постановление вступает в силу после его подписания.

Глава Ташлинского района

В.И. Сусликов

Разослано: Правительству области, прокурору района, Фомичеву А.Г., Корниенко В.В., отделам и управлениям администрации района, главам администраций сельсоветов.

Корниенко В.В. 05.07.2016

Порядок
рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального
образования Ташлинский район Оренбургской области

1. Общие положения

1.1 Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Ташлинский район Оренбургской области (далее порядок) устанавливает основные требования к организации работы администрации муниципального образования Ташлинский район с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. В администрации муниципального образования Ташлинский район рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования Ташлинский район в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами, федеральным и областным законодательством.

1.3. Поступившие письма рассматриваются главой администрации района, и передаются исполнителям - заместителям главы администрации района, управляющему делами администрации района, руководителям отделов и управлений.

1.4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан проживающих на территории Ташлинского района и за его пределами, а также своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц администрации муниципального образования Ташлинский район, руководителей структурных подразделений, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

1.5 Управляющий делами несет личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращениями.

1.6 Секретарь приемной главы администрации муниципального образования Ташлинский район несет личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением устных обращений граждан.

1.7 При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется глава администрации района. Лица, по результатам разбирательства признанные

виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

1.8 Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

1.9 Управляющий делами в конце первого полугодия и за год готовит информацию по обращениям в Правительство области и в районную газету «Маяк», а так же для размещения информации на сайте администрации Муниципального образования Ташлинский район, организует и проводит семинары с работниками ответственными за рассмотрения обращений граждан в администрациях сельсоветов, ведет учет и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

Ответственность за размещение информации на сайте администрации Муниципального Образования Ташлинский район несет главный специалист по информационной безопасности и информатизации.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1 Все поступившие по почте письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы регистрируются в управлении делами администрации района, и отдаются на рассмотрение главе администрации района.

2.2 Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется управлением делами и секретарем приемной. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилии, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается копия обращения с указанием даты приема и сообщается номер телефона для справок.

2.3 Обращения с пометкой «Лично», поступившие на имя должностных лиц администрации района, регистрируются в управлении делами, у секретаря приемной главы администрации района.

2.4 Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, принимаются управлением делами и секретарем приемной администрации Муниципального образования Ташлинский район.

2.5 Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются в управление делами где регистрируются в программе IBM Lotus Notes в базе данных обращений граждан специалистом по делопроизводству.

3. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

3.1 Все письменные обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации района, регистрируются у управляющего делами.

4.2 Управляющий делами:

своевременно изучает их содержание;

осуществляет подборку всех имеющихся в управлении делами материалов по предыдущим обращениям заявителя.

4.3 Регистрация производится в программе IBM Lotus Notes в базе данных обращений граждан с указанием:

фамилии и инициалов заявителя;

адреса заявителя;

даты поступления;

адресата;

вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);

краткого содержания обращения;

отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;

фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;

места поступления (непосредственно от заявителя;

из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации;

министерств Российской Федерации, Правительства Оренбургской области, редакции газет и журналов;

от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области;

руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других.

На поручениях, в которых содержится указание руководителя об информировании автора и Правительства Оренбургской области, ставится буква «Контроль».

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (А-1, Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения или на сопроводительном письме.

4.4 Письменное обращение с приложениями направляются на доклад главе администрации района в папке.

4.5 Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение должностному лицу администрации района - 2 рабочих дня с момента поступления обращения в управление делами.

3.6. Документы с резолюцией главы администрации района в папку «Дело» возвращаются в управление делами.

3.7 В соответствии с резолюцией управляющий делами направляет материалы исполнителю.

3.8 Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в программу IBM Lotus Notes в базе данных обращений граждан.

3.9 Отметка о снятии с контроля ставится после принятия главой администрации района решения о приобщении обращения в дело.

3.10 В случае, если письмо подписано двумя и более авторами или поступило от трудового коллектива, общественной организации, то в программе IBM Lotus Notes в базе данных обращений граждан, вносятся первая фамилия. Такое обращение считается коллективным. Ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения.

3.11 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. В регистрационно-контрольной карточке в программу IBM Lotus Notes в базе данных обращений граждан, делается отметка «Анонимное».

3.12 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

3.13 Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Должностное лицо вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

3.14 При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15 В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в регистрационно-контрольной карточке в программу IBM Lotus Notes в базе данных обращений граждан, делается отметка «В дополнение к имеющейся переписке», а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

3.16 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации района вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин направивший обращение.

3.17 После составления аннотации управляющий делами принимает решение о передаче документа на рассмотрение. Решение принимается исходя из содержания письма независимо от того на чье имя оно адресовано.

3.18 В случае, если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в орган местного самоуправления.

3.19 Если вопрос находится в ведении исполнительного органа государственной власти Оренбургской области или государственного

учреждения Оренбургской области (в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Оренбургской области, регулирующими их деятельность), обращение направляется по компетенции на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган (учреждение).

3.20 Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами администрации района рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

3.21 Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение семи дней со дня регистрации пересылаются по принадлежности в орган компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.13 настоящего порядка. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

3.22 В случае, если поручение должностным лицом администрации района дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы предоставляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

3.23 Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования с управлением делами.

3.24 Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Требования к оформлению ответа

4.1 Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации района. В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрация района, ответ может подписать данное должностное лицо.

4.2 Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты по данному обращению.

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

4.4 Ответы в федеральные органы и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и Номер его служебного телефона.

4.5 Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату».

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

4.7 После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются в управление делами. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки.

4.8 Ответы и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада должностным лицам администрации района.

4.9 Глава администрации района принимают решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

5. Организация работы по приему граждан

5.1 Организацию личного приема граждан в администрации осуществляют управляющий делами и секретарь приемной главы администрации района.

5.2 Прием граждан по личным вопросам ведут глава администрации района и его заместители по согласованному с ними графику, который доводится до сведения населения через средства массовой информации газеты «Маяк» и на сайте администрации МО Ташлинский район управлением делами.

Должностные лица администрации района в соответствии с графиком осуществляют прием граждан по личным вопросам в своих кабинетах.

5.3 Управляющий делами и секретарь приемной главы администрации района устно консультируют заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.4 Сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес местожительства, социальное положение), краткое содержание обращения, результат приема записываются в карточку по устному обращению и в программу IBM Lotus Notes в базу данных обращений граждан секретарем приемной администрации Муниципального Образования Ташлинский район.

5.5 Во время приема сотрудник вправе направить заявителя на беседу в соответствующие структурные подразделения аппарата администрации района.

5.6 Секретарь приемной главы администрации района осуществляет запись граждан на личный прием к должностным лицам администрации района в соответствии с их полномочиями.

Обращение проверяется на повторность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя.

Подобные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка в программу IBM Lotus Notes в базу данных обращений граждан.

Запись на повторный прием к должностным лицам администрации района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

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

5.8 Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

5.10 Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает должностное лицо, ведущее прием.

5.11 После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям, секретарь приемной оформляют рассылку документов по почте, и электронной почте.

5.12 Информацию о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами во время личного приема, направляется секретарем приемной главы администрации района руководителю, осуществлявшему прием.

5.13 Должностные лица проводят выездные приемы граждан в дни выездного приема граждан в администрациях сельсоветов, как правило 2 раза в месяц.

5.14 Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц администрации района по приему граждан осуществляет заместитель главы администрации района - руководитель аппарата с последующим информированием руководителя о принятых мерах.

5.15 Глава администрации района принимают решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

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

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1 Все поступающие на имя главы администрации района обращения регистрируются в управлении делами в течение трех дней с момента поступления.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина за подписью должностного лица, принявшего решение о переадресации обращения.

6.2 Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации района, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

6.3 Срок рассмотрения обращений с сопроводительным письмом от руководителей общественных приемных Губернатора - председателя Правительства Оренбургской области устанавливается в 15 дней.

6.4 В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующих неотложного исполнения, могут использоваться пометки «Срочно» и «Весьма срочно».

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1 На письменном обращении, взятом на контроль должностным лицом администрации района, ставится отметка «Контроль» и «Подлежит возврату».

7.2 Контроль за исполнением поручений должностных лиц администрации района осуществляется управлением делами и ответственными работниками.

7.3 В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя руководителя, подписавшего поручение.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностными лицами, давшими поручение. Уведомление в продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

7.4 Управляющий делами анализирует ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и оформляет документы, связанные с рассмотрением обращений, для доклада должностным лицам администрации района.

7.5 Глава администрации района принимает решение о снятии с контроля или продлении срока контроля. Если руководитель продлевает срок рассмотрения обращения, то подлинник резолюции с указанием срока контроля сотрудниками по работе с обращениями граждан направляется исполнителю.

7.6 Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

При рассмотрении письменного обращения, не взятого на контроль должностным лицом, в структурном подразделении администрации района на ответе заявителю указывается исходящий номер, который был присвоен обращению при регистрации в управлении делами. При рассмотрении обращения в отделах и управлениях администрации района и других организациях на ответе заявителю указывается исходящий номер согласно инструкции по делопроизводству. Все материалы, связанные с их рассмотрением, хранятся у исполнителя.

8. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка по рассмотрению обращений граждан

8.1 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.