

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 октября 2016 г.

г. Новоалександровск

№679

Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан в администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края

В соответствии с Федеральным законом от 21 апреля 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года №80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», и в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения уровня защиты их прав и законных интересов, администрация Новоалександровского муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Регламент работы с обращениями граждан в администрации Новоалександровского муниципального района, согласно приложению.

2. Заместителям главы администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края обеспечить особый контроль за рассмотрением обращений граждан, в которых речь идет о недостатках в реализации национальных проектов, либо приводятся факты нарушения законов, коррупции, злоупотребления служебным положением должностными лицами.

3. Отделу по организационным и общим вопросам администрации Новоалександровского муниципального района:

3.1. Усилить внутренний контроль с целью предотвращения нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. Нарушения данных правил рассматривать как недобросовестное исполнение служебных обязанностей со стороны должностных лиц с обязательным проведением служебного расследования и предоставлением по его итогам докладной на имя главы администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края.

3.2. Проводить анализ обращений граждан по территориям муниципальных образований поселений, в целом по району. Готовить информацию о результатах работы с обращениями граждан за отчетный период не позднее 5 числа каждого месяца.

3.3. Вносить предложения по итогам работы с обращениями граждан с подробным анализом. выводами, направленными на принятие исчерпывающих мер по соблюдению, защите прав и законных интересов, обратившихся в администрацию Новоалександровского муниципального

рябина граждан на заседание администрации Новоалександровского Муниципального района Ставропольского края не реже одного раза в год.

4. Рекомендовать главам муниципальных образований поселений:

4.1. Повысить статус ответственных лиц, осуществляющих работу с обращениями граждан, провести их аттестацию.

4.2. Выносить вопросы организации работы с обращениями граждан на рассмотрение представительных органов местного самоуправления муниципальных образований поселений не реже одного раза в год.

4.3. Обеспечить широкую гласность деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований поселений через средства массовой информации, на собраниях в трудовых коллективах и по месту жительства.

5. Руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Новоалександровского муниципального района:

5.1. Обеспечить особый контроль за рассмотрением обращений граждан.

5.2. Создать благоприятные условия для постоянного расширения кругозора сотрудников в сфере законодательства, усилить меры морального и материального стимулирования результативной работы сотрудников с обращениями граждан.

6. Постановление главы администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края от 15 июля 2011г. №581 «Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан в администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края», постановление администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края от 01 сентября 2011г. №707 «О внесении изменений в абзац 5 п.2.9 Регламента, утверждённого постановлением администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края от 15.07.2011г. №581 «Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан в администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края», постановления администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края от 01 июня 2012г. №544, от 04 июля 2014г. №695, от 15 июня 2016г. №416.1 «О внесении изменений в постановление администрации Новоалександровского муниципального района от 15.07.2011г. №581 «Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан в администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края» считать утратившими силу.

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы, управляющего делами администрации Новоалександровского муниципального района Н. Г. Дубинина.

8. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

**Глава администрации
Новоалександровского
муниципального района
Ставропольского края**

С.Ф. Сагаласв

Приложение к
постановлению
администрации
Новоалександровского
муниципального района
Ставропольского края от
20 октября 2016г. №679

**Регламент
работы с обращениями граждан в администрации
Новоалександровского муниципального района**

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок работы с обращениями граждан (далее - обращения) и их приема в администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края (далее - администрация), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, а также порядок отчетности о работе с обращениями.

1.2. Обращения поступают в письменной и устной форме, по информационным системам общего пользования, по «Телефону доверия» главы администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края, а также в Общероссийский день приема граждан. В них авторами высказываются предложения, заявления и жалобы.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Работа с обращениями в администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими федеральными законами Российской Федерации, Уставом (Основным законом) Ставропольского края, законодательством Ставропольского края, другими нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Ставропольского края. Уставом Новоалександровского муниципального района и настоящим Регламентом.

1. Прием и регистрации поступающих обращений

1.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается в аппарате администрации на

специалиста отдела по организационным и общим вопросам, па которого возложена работа с обращениями, в структурных подразделениях администрации на специально назначенного руководителем работника.

2.2.3а организацию работы с обращениями в аппарате администрации личную ответственность несет начальник отдела по организационным и общим вопросам, в отраслевом (функциональном) органе администрации - его руководитель.

2.3. Все поступающие в администрацию обращения граждан обязательно принимаются, учитываются, регистрируются на регистрационно-контрольных карточках в срок не более трех дней с момента поступления.

2.4. При регистрации в регистрационно-контрольную карточку вносится фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), дата поступления обращения, адрес заявителя. Адрес заявителя заполняется с соблюдением порядка, общепринятого при заполнении почтовой корреспонденции.

2.5. Регистрационный индекс поступившего обращения указывается в регистрационном штампе, место проставления и форма определяется ГОСТом Р 6.30-2003. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего предложения, заявления, жалобы (например: Д-401). Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений.

2.6. Если автор пересылает свое письмо через второе лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в регистрационно-контрольной карточке в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии. Если письмо подписано двумя и более авторами, в учетную карточку вносятся первые два-три, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

2.7. Письма граждан, поступившие из краевых и центральных органов власти с сопроводительными карточками этих органов, регистрируются так же, как письма граждан, адресованные непосредственно в данный орган или его должностному лицу. Кроме этого, вносятся сведения, откуда поступило обращение, присвоенный номер сопроводительной карточки краевых и центральных органов власти и дата. При первичном вводе данных вносится также отметка о контроле, если соответствующая отметка имеется в тексте сопроводительной карточки.

2.8. Письмо проверяется на повторность. Повторными письмами считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. При необходимости повторные письма ставятся на контроль. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому автору давались исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

2.8.1. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки укатывается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на регистрационных карточках делается отметка «повторно» и подбирается вся предыдущая переписка.

2.8.2. Если поступило несколько писем одного и того же содержания от одного и того же автора, то об этом делается отметка в учетной карточке («количество» -2, 3, 4 и т.д.), а в направлении указывается принятое по ним решение. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельная учетная карточка, и готовятся все необходимые сопроводительные документы.

2.9. В регистрационно-контрольной карточке:

- отмечается тип обращения, определяется и отмечается социальное положение и льготный состав автора обращения (кроме коллективных);

- определяется и отмечается вид обращения: жалоба, заявление, предложение, составляется аннотация на письмо. Она должна быть четкой, краткой, отражать содержание обращения;

- проставляется шифр тематического классификатора, утвержденного Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении. Тематический шифр должен соответствовать аннотации. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр (для электронного варианта регистрационноконтрольной карточки);

- в регистрационно-контрольной карточке заполняется графа «Направлено», куда вносятся, с соблюдением юридических требований к написанию наименований государственных органов, учреждений и организаций, данные об организации - исполнителе. Допускаются только общепринятые их сокращения и аббревиатуры. В данной графе делается также отметка о направлении письма в несколько адресов. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган власти или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если, в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

- делаются специальные отметки, свидетельствующие о направлении письма на рассмотрение с контролем и без него. Если контрольное письмо направляется в несколько организаций, то отмечается, в какую именно с контролем. В этом случае на всех экземплярах регистрационно-контрольных карточек и на предложениях, заявлениях, жалобах в месте, установленном ГОСТом Р 6.30-2003, проставляется штамп «контроль» или знак контроля «К»;

- готовится письмо заявителю с уведомлением о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны 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.

2.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на обращение не дается ответ по существу поставленных в нём вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанному в обращении, о недопустимости злоупотребления правом на обращение

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

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

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

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

3.7. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу по вопросам защиты прав ребенка, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, в том числе обеспечения безопасности людей на водных объектах, рассматривается в течение К) дней со дня его регистрации.

3.8.1 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушениях законодательства Российской Федерации в сфере

миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.9. 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, и Губернатору Ставропольского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Новоалександровского муниципального района Ставропольского края, 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 уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3. Работа с обращениями, поставленными на контроль

4.1. Обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, как правило, ставятся на контроль. При решении вопроса о постановке обращения на контроль в обязательном порядке учитывается то, что контроль за рассмотрением писем должен преследовать такие цели, как устранение недостатков в работе администрации, получение аналитических записок и информации, выявление принимавшихся ранее мер, либо получение справки по вопросу, с которым автор обращается неоднократно.

4.2. Контроль также осуществляется:

за выполнением поручений по обращениям граждан с личного приема Губернатора Ставропольского края, руководителей органов власти края; за исполнением писем, взятых на контроль краевыми и центральными органами власти.

4.3. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан в администрации возлагается на работника, который обязан обеспечивать правильное и полное рассмотрение обращения и исполнение решений, принятых по ним.

4.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению содержащихся в них вопросов. Решение о снятии с контроля обращения принимает руководитель.

4.5. Срок рассмотрения обращения определяется в соответствии с действующим законодательством до 30 дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 ФЗ-59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в администрации проводится главой администрации ежедневно.

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, где указываются его фамилия, имя, отчество, место работы, адрес и паспортные данные. Во время приема посетителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый им вопрос.

5.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, прилагаемое в ходе приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

5.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

5.8. Право на первоочередной личный приём имеют:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители по вопросам, касающимся представляемых ими инвалидов, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС.

6. Организация работы с обращениями, поступившими по информационным системам общего пользования

6.1. Обращения, поступившие в администрацию по информационным системам общего пользования (Интернет-сайт, электронная почта и т.д.) распечатываются и подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последние при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

7. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях

7.1. Специалист, на которого возложена работа с обращениями в аппарате администрации и, соответственно, специалисты в отраслевых

(функциональных) органах администрации должны систематически анализировать поступающую корреспонденцию с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования этой работы.

7.2. Начальник отдела, по организационным и общим вопросам и руководители отраслевых (функциональных) органах администрации по итогам каждого месяца, полугодия и года письменно информируют главу администрации о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля.

7.3. Не реже одного раза в полугодие характер обращений граждан и итоги их рассмотрения освещаются в средствах массовой информации, на официальных сайтах государственных органов местного самоуправления в сети «Интернет».

8. Ответственность за нарушение порядка работы с обращениями граждан

8.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, согласно действующему законодательству.