Приложение

к постановлению администрации

Красночетайского района

от 09.12.2016 № 396

Порядок

рассмотрения обращений граждан в администрации Красночетайского района

1. Общие положения

1.1. Настоящим определяется порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства в администрации Красночетайского района, проведения анализа порождающих их причин и характера, осуществления контроля за сроками и качеством их исполнения.

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специалиста организационно-контрольной и кадровой работы администрации Красночетайского района.

1.3. Личную ответственность за организацию приема и рассмотрения обращений граждан в отделах администрации несут руководители этих подразделений.

2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан возлагается на специалиста организационно-контрольной и кадровой работы администрации, специально уполномоченных для приема, регистрации и учета обращений граждан.

При приеме обращений граждан проверяется правильность их адресования. Обращения, доставленные не по указанному адресу, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи не вскрытыми для отправления адресату.

Обращения граждан с пометкой на конверте "лично" учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

При вскрытии конвертов проверяется наличие в них обращения. При отсутствии текста сообщения составляется справка, которая прилагается к конверту и об этом сообщается автору сообщения.

2.2. 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.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу. В учетную карточку документа вносятся реквизиты документа, присвоенный документу входящий номер и индекс, контрольный срок, исполнитель, а также подразделение, организация, на рассмотрение которым будет передан документ, резолюция руководителя.

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 государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5. Если в текущем году поступило несколько обращений одного и того же содержания и того же автора, то об этом делается отметка в регистрационно-контрольной карточке (2.3 и т.д.) с указанием регистрационного номера по журналу регистрации и даты поступления каждого.

Если от автора в текущем году поступило несколько обращений, но по разным вопросам, то на каждое обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка.

2.6. Если обращение подписано двумя или более авторами, оно считается коллективным. Коллективными являются резолюции митингов, собраний, а также обращения, подписанные членами одной семьи.

На обращения граждан, адресованные в федеральные органы государственной власти, Администрацию Главы Чувашской Республики и поступившие от указанных органов (далее - контролирующие органы) с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, заводится специальная контрольная карточка с пометкой "особый контроль", в которой помимо сведений о заявителе указывается орган, направивший обращения.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1. Все поступившие обращения граждан при регистрации и учете определяются по принадлежности их исполнения.

3.2. Обращения по вопросам, не относящимся к ведению органа самоуправления, получившего обращения, направляются для рассмотрения по принадлежности, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Пересылка обращений, содержащих жалобы, на рассмотрение тем должностным лицам и организациям, действия которых обжалуются, не допускается. В этом случае рассмотрение жалобы и подготовка ответа автору производится непосредственно администрацией района.

3.3. Обращения передаются исполнителю в соответствии с резолюцией руководителя с отметкой об этом в регистрационно-контрольной карточке электронной Системы документооборота.

Вопрос о передаче обращения из одного структурного подразделения в другое решается руководителем или его заместителями с обязательной корректировкой в регистрационно-контрольной карточке электронной Системы документооборота.

При отсутствии в обращении достаточных данных для вынесения обоснованного решения истребуются необходимые материалы или направляются работники на места для проверки, принимаются другие меры для объективного решения вопроса. При проверке обращений с выездом на место результаты оформляются справкой.

3.4. Проект подготовленного ответа на обращение визируется на его копии исполнителем с указанием даты в левом нижнем углу и передается на подпись руководителю.

Исполнитель несет ответственность за содержание, ясность и четкость изложения ответов, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

Если в резолюции руководителя указаны несколько исполнителей, то ответственным за исполнение данного обращения является исполнитель, указанный в списке первым.

На обращение, рассматриваемое работниками нескольких структурных подразделений, заявителю направляется один ответ.

3.5 Администрация Красночетайского района или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

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

3.6 Администрация Красночетайского района или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.7. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Красночетайского района или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.8. Ответы на обращения подписываются главой администрации района, его заместителями в случае отсутствия.

Внесение каких-либо изменений и дополнений в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, не допускается.

Ответ должен быть своевременным и конкретным по содержанию, обоснованным на действующем законодательстве и охватывать все вопросы, поставленные в письменном обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указываются мотивы и, при необходимости, автору разъясняется порядок обжалования.

3.9. Ответ дается в письменной форме. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В случае ответа его содержание излагается в справке должностным лицом, беседовавшим с автором обращения, и докладывается соответствующему руководителю.

3.10. Результаты рассмотрения обращений сообщаются автору, а в необходимых случаях и контролирующему органу.

По обращениям, взятым на "особый контроль", ответ автору направляется лишь при наличии поручения контролирующих органов, направивших обращение для рассмотрения в администрацию Красночетайского района.

3.11. В ответах контролирующим органам на поступившие от них обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, волокиты, бюрократизма, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений в отношении виновных лиц. На лицевой или оборотной стороне последнего листа ответа в левом нижнем углу указываются фамилия и инициалы исполнителя и номер его телефона.

При наличии специального поручения в эти органы возвращается обращение гражданина.

3.12. Оформленный надлежащим образом ответ на обращение, вместе с имеющейся перепиской, передается для отметки в регистрационно-контрольной карточке электронной Системы документооборота, после чего отправляется адресату.

3.13. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору обращения дан обоснованный ответ.

Полученные от заявителя подлинные документы возвращаются ему заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

Если обращения поступили от контролирующих органов, то полученные от заявителя подлинные документы возвращаются ему в установленном порядке, если нет иного поручения от контролирующих органов.

4. Работа с устными обращениями граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой администрации района, его заместителями и руководителями отделов в соответствии с графиком, который доводится до сведения граждан.

4.2. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится карточка учета посетителя, в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, место жительства посетителя, содержание обращения и результат его рассмотрения.

Учет материалов обращений и результатов приема вводится в электронную Систему документооборота.

4.3. Лицо, ведущее прием, выслушав обращение гражданина, изучив представленные документы и материалы, дает соответствующие разъяснения.

4.4. Во время личного приема гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него соответствующий ответ в сроки, установленные для рассмотрения обращений.

На письменных обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка "с личного приема", затем они направляются для регистрации и рассмотрения.

5. Сроки разрешения обращений и контроль

за сроками их исполнения

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Красночетайского района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ от 2 мая 2006 г., руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Красночетайского района или должностного лица, 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ от 2 мая 2006 г.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Администрация Красночетайского район или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.3. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан осуществляется работниками, на которых возложено ведение делопроизводства (прием, регистрация, учет) по обращениям граждан, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний и подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

5.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после выяснения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращений.

Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю, контролирующим органам, направившим обращение, или дата возврата работнику, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, справки, в которой изложено содержание устного ответа.

6. Анализ письменных и устных обращений граждан

6.1. Работники, рассматривающие обращения, постоянно ведут отбор и накопление информации для составления аналитических материалов.

6.2. Поступающие обращения анализируются специалистом организационно-контрольной и кадровой работы администрации.

Для изучения характера обращений и порождающих их причин ежеквартально проводится их анализ по следующему примерному перечню вопросов:

- общее число поступивших обращений;

- число повторных обращений;

- кому направлено обращение;

- характер обращения (предложение, заявление, жалоба);

- причина повторного обращения (несогласие с принятым решением, неполный ответ, задержка исполнения и т.д.);

- категория заявителя (пенсионер, работающий, безработный, учащийся и т.д.);

- содержание обращения;

- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение, взято на контроль, списано в дело);

Анализ обращений граждан оформляется справкой.

6.3. На основании результатов анализа главой администрации района разрабатываются мероприятия по устранению причин, порождающих обращения граждан.

6.4. Обращения граждан, содержащие предложения, направленные на совершенствование действующего законодательства, систематически обобщаются и направляются в Администрацию Главы Чувашской Республики.

7. Ответственность должностных лиц

7.1. Должностные лица, нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

8. Хранение дел

8.1. Обращения граждан после их разрешения, со всеми относящимися к ним материалами, возвращаются исполнителем работнику, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для централизованного формирования дел. Формирование и хранение дел у исполнителя не производится.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан и неправильно оформленные документы к делу не прикладываются.

8.3. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению составляет 5 лет. По истечении срока хранения переписки дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Обращения граждан, содержащие предложения о существенных изменениях в организации работы администрации Красночетайского района, способствующие устранению серьезных недостатков и злоупотреблений, подлежат постоянному хранению.

Срок хранения аналитических справок по обращениям граждан, а также материалов по мероприятиям, устраняющим причины, порождающие обращения граждан - постоянный.