



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «ПРОХОРОВСКИЙ РАЙОН»

Белгородской области

12 октября 7
«___» _____ 201__ г.

891
№ _____

Об утверждении административного регламента по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Прохоровский район»

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения уровня защиты их прав и законных интересов, в соответствии Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района «Прохоровский район» постановляет:

1. Утвердить административный регламент по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Прохоровский район» (прилагается).

2. Управлению внутренней, кадровой политики и информационного обеспечения администрации муниципального района «Прохоровский район» (Калиниченко Е.В.) с целью предотвращения нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, усилить контроль за соблюдением должностными лицами административного регламента по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Прохоровский район», проводить анализ поступающих обращений граждан по всем поселениям района. Информацию о результатах работы с обращениями граждан ежеквартально докладывать на коллегии главы администрации района.

3. Рекомендовать главам администраций городского и сельских поселений Прохоровского района утвердить административный регламент по рассмотрению обращений граждан

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации района – руководителя аппарата главы администрации района Н.А. Борзюк.

Глава администрации
Прохоровского района



С.Канищев

Приложение
к постановлению
администрации муниципального
района «Прохоровский район»
от «19» 10 2017г. № 891

**Административный регламент по рассмотрению обращений граждан,
поступивших в администрацию муниципального района
«Прохоровский район»**

1. Общие положения

1.1 Работа с обращениями граждан в администрации муниципального района «Прохоровский район» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Административным регламентом.

Административный регламент по рассмотрению обращений граждан (далее -Административный регламент), определяет порядок, сроки рассмотрения индивидуальных и коллективных письменных и устных обращений граждан и исполнения поручений должностных лиц администрации муниципального района «Прохоровский район» по разрешению вопросов, поставленных в обращениях. Положения Административного регламента применяются в отношении личных обращений граждан и их представителей, а также в отношении обращений объединений граждан и их представителей, обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального района «Прохоровский район» с сопроводительными письмами государственных органов и должностных лиц (переданных на рассмотрение по подведомственности), и не применяются при рассмотрении обращений юридических лиц.

Требования Административного регламента обязательны для всех должностных лиц администрации муниципального района «Прохоровский район», а также должностных лиц подведомственных управлений.

Основными административными процедурами, обеспечивающими исполнение функции по рассмотрению обращений граждан в администрации муниципального района «Прохоровский район» являются: прием обращений и их регистрация, подготовка резолюций, рассмотрение обращений (разрешение вопросов, поставленных в обращениях), консультативно-информационная помощь, подготовка и направление ответа автору обращения, контроль исполнения, информационно-справочная и аналитическая работа.

1.2 Обеспечение административных процедур по рассмотрению обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального района «Прохоровский район», осуществляют:

- Приемная главы администрации муниципального района «Прохоровский район»;

- Отдел протокола и делопроизводства администрации муниципального района «Прохоровский район»;
- Отдел информации и взаимодействия со СМИ, общественными и религиозными организациями администрации муниципального района «Прохоровский район»;
- Структурные управления администрации муниципального района «Прохоровский район».

В соответствии с Федеральным законом под обращениями граждан понимаются изложенные в устной или письменной форме обращения, заявления, жалобы, в том числе коллективные обращения. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Административные процедуры, обеспечивающие порядок рассмотрения обращений граждан

2.1 Прием, первичная обработка обращений

2.1.1 Прием обращений граждан, адресованных главе администрации муниципального района «Прохоровский район», заместителям главы администрации района, начальникам структурных управлений осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение связи;
- по электронной почте;
- по телефону, а также с использованием факсимильной связи;
- в ходе личного приема граждан должностными лицами;

2.1.2 Все обращения, поступившие по почте, электронной почте, или непосредственно от граждан на имя главы района, первого заместителя главы, заместителей главы района и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную главы администрации муниципального района «Прохоровский район», где:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма прикладывается конверт;
- ошибочно поступившие (не по адресу) обращения возвращаются на почту невскрытыми.
- При приеме письменных обращений непосредственно от граждан по просьбе обратившегося гражданина на копии обращения ставится штамп и подпись с указанием даты приема обращения.
- Обращения, поступившие посредством факсимильной связи, по электронной почте также регистрируются в журнале обращений граждан.

2.2 Регистрация обращений

2.2.1 Секретарь приемной главы администрации муниципального района «Прохоровский район» осуществляет регистрацию поступающих обращений в журнале.

2.2.2 На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.2.3 Регистрация обращений на иностранных языках производится после их перевода.

2.2.4. При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер; регистрационный номер и дата вписываются в штамп;
- в журнале указываются фамилия и инициалы заявителя и его адрес, а также краткое изложение сути обращения;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости прикладывается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

2.2.5. Обращение регистрируется не позднее чем в двухдневный срок с момента поступления.

2.3 Направление обращения на рассмотрение

2.3.1 После поступления обращения в приемную главы администрации муниципального района «Прохоровский район» оно направляется для рассмотрения и определения исполнителя главе администрации района, первому заместителю главы района, заместителям главы района.

2.3.2 Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в трехдневный срок по поступлении обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

2.3.3 Письменные обращения граждан, а также обращения, зафиксированные на телефоне доверия, электронной почте через средства массовой информации, в случае передачи их по назначению регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего административного регламента.

2.3.4 По результатам рассмотрения обращение регистрируется и передаются исполнителю под роспись.

2.3.5 В случае если в обращении содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации муниципального района «Прохоровский район», оно в течение трех дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.4 Рассмотрение обращения

2.4.1. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в журнале приемной главы администрации муниципального района «Прохоровский район».

2.4.2 Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции (поручении) первым. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Исполнитель обращения обязан в пятнадцатидневный срок связаться с заявителем (при наличии контактных данных), установить причину, побудившую его обратиться с заявлением, выехав к нему лично (при согласии заявителя произвести фото съемку, аудио запись беседы) оказав ему консультационную, разъяснительную услугу, по интересующему его вопросу.

2.4.3 За нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, к непосредственному исполнителю, а так же его начальнику, будут применены меры дисциплинарного взыскания, либо их депремирование.

2.4.4 Структурное управление может запросить в установленном порядке необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных управлениях, отделах, муниципальных учреждениях, должностных лиц. Дополнительные материалы должны быть предоставлены не позднее чем в десятидневный срок со дня получения такого запроса.

2.4.5 Заявитель может предоставлять дополнительные материалы, а также обращаться с просьбой об их истребовании, а также может отозвать свое обращение.

2.4.6 Исполненными считаются обращения, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявителям даны исчерпывающие ответы.

2.5 Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.5.1 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, такое обращение перенаправляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.2 Если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом

случае гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.4 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, глава района, первый заместитель главы района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в администрацию муниципального района «Прохоровский район». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3. Контроль за рассмотрением обращений

3.1 С момента регистрации обращение ставится на контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, который осуществляется отделом протокола и делопроизводства администрации муниципального района «Прохоровский район»

3.2 На особый контроль ставятся поручения управления Президента Российской Федерации, Правительства Белгородской области, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания. При этом для таких обращений устанавливается сокращенный срок рассмотрения.

На обращениях, взятых на контроль, ставится штамп "КОНТРОЛЬ".

Порядок организации контроля за рассмотрением обращений граждан включает в себя постановку на контроль, доведение обращения до исполнителя, проверку хода рассмотрения обращения, направление напоминаний об истечении и нарушении сроков исполнения, информирование руководства о результатах рассмотрения.

3.3 В случае, если в ответе, полученном от исполнителя, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. С ответа снимается копия и с отметкой о новом сроке исполнения документа направляется в соответствующее управление.

Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует вышеописанным требованиям.

4. Продление срока рассмотрения обращений

4.1. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия дополнительных мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

4.2. Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя главой района, первым заместителем главы района. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

5. Требования к оформлению ответа

5.1 Ответы на обращения подписывает глава администрации района, первый заместитель главы администрации района, заместители главы администрации района, начальники управлений в пределах своей компетенции по согласованию с главой администрации района

5.2 Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина, в ответе следует указывать, что жалоба обоснована, факты подтвердились и какие меры приняты к виновным должностным лицам.

5.3 Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа заявителю обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

5.5 После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, ответ направляется заявителю. В адресате указывается адрес заявителя, фамилия, имя, отчество.

5.6 Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указавшему свой домашний, либо иной адрес для отправки ответа, либо лицу, подписавшему обращение первым, если указан его домашний либо иной адрес.

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

5.8 После подписания ответ регистрируется (проставляется дата и номер, присвоенный обращению при регистрации) и передается для отправки секретарю приемной главы администрации муниципального района «Прохоровский район».

5.9 При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан с его согласия устно по телефону или лично).

5.10 Формирование дел по исполненным обращениям граждан осуществляется судьей протокола и недопроизводства администрации

муниципального района «Прохоровский район». Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела (папки). Каждое обращение и документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу и систематизируются в хронологической последовательности.

5.11 Переписка по рассмотрению обращений хранится пять лет. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

6. Организация личного приема граждан

6.1 Прием граждан в администрации муниципального района «Прохоровский район» осуществляется главой администрации района, его заместителями, руководителями и специалистами структурных управлений в соответствии с графиком, утвержденным главой администрации муниципального района «Прохоровский район»

6.2 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем ее размещения в районной газете «Истоки», на официальном сайте администрации района и на стендах в здании администрации.

6.3 Регистрация граждан на прием осуществляется секретарем приемной главы администрации муниципального района «Прохоровский район» который оказывает гражданам необходимую консультативную помощь, в том числе разъясняют право гражданина на представление дополнительных документов.

Для регистрации на личный прием гражданин лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном Законе порядке, предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение дается в устной форме. О данном ответе делается запись в карточке личного приема гражданина.

Если гражданин просит дать ему письменный ответ на свое устное обращение, то такой ответ дается по существу поставленных в устном обращении вопросов в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

6.4 Карточка личного приема на бумажном носителе подписывается и после регистрации направляется на исполнение для подготовки письменного ответа гражданину в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

6.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального района «Прохоровский район» или должностного лица, проводившего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Данные сведения заносятся в регистрационную карточку приема.

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

6.7. Поручение, данное должностным лицом по обращению гражданина должно исполняться в тридцатидневный срок со дня подписания поручения, если в поручении не установлен иной срок.

7. Ответственность за нарушение установленного Административного регламента

7.1 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения настоящего Административного регламента влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Белгородской области.

7.2 Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

8. Контрольно-аналитическая деятельность

8.1 В целях предупредительного контроля за исполнением обращений граждан Отделом протокола и делопроизводства администрации муниципального района «Прохоровский район» еженедельно во все структурные управления администрации направляются напоминания по обращениям граждан, срок исполнения которых истек или истекает в предстоящий период. Обобщенная информация о состоянии исполнительской дисциплины еженедельно докладывается первому заместителю-руководителю аппарата главы администрации муниципального района «Прохоровский район»

8.2 По итогам отчетного периода (ежеквартально) отделом протокола и делопроизводства готовится справочно-аналитическая информация для доклада главе администрации района на коллегии.

8.3 Ежеквартально отделом протокола и делопроизводства администрации муниципального района «Прохоровский район» проводится тематический и статистический анализ поступивших обращений граждан в разрезе городского и сельских поселений района. Результаты анализа направляются главе администрации района.

8.4 Ежеквартально информация о результатах рассмотрения обращений граждан публикуется на официальном сайте администрации муниципального района «Прохоровский район».

8.5 Поступившие обращения граждан, а также ответы на них, размещаются на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ отделом протокола и делопроизводства администрации муниципального района «Прохоровский район».