



АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕКСНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21.03.2023 года

№ 390

п. Шексна

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьей 32.2 Устава Шекснинского муниципального района,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Шекснинского муниципального района от 29.01.2016 года № 60 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района».
3. Заведующему отделом организационной и контрольной работы администрации Шекснинского муниципального района Н.Н. Кириковой ознакомить должностных лиц и муниципальных служащих администрации с настоящим постановлением.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
5. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования в газете «Звезда» и подлежит размещению на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Руководитель администрации
Шекснинского муниципального района

А.В. Соловьев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Шекснинского муниципального
района
от 21.03.2023 года № 390

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Шекснинского муниципального района (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий администрации Шекснинского муниципального района (далее – администрация района), должностных лиц и муниципальных служащих администрации района (далее – должностные лица), а также порядок их взаимодействия с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами власти Вологодской области, органами местного самоуправления, другими организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

1.2. Порядок устанавливает единый порядок рассмотрения в администрации района обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц, а также порядок приема граждан в администрации района.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию района и ее должностным лицам. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. Обеспечение рассмотрения обращений граждан (далее – исполнение обращений граждан) осуществляется Руководителем администрации Шекснинского муниципального района, первым заместителем Руководителя администрации района и заместителями Руководителя

администрации района, а также по поручению Руководителя администрации района руководителями структурных подразделений администрации района.

1.5. Прием и регистрация обращений граждан, направленных Руководителю администрации района, в администрацию района, первому заместителю Руководителя администрации района и заместителям Руководителя администрации района осуществляется специалистами приемных, в случае отсутствия последних – специально уполномоченными лицами.

1.6. Исполнение обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации района осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом Шекснинского муниципального района;
- Регламентом администрации района;
- инструкцией по делопроизводству администрации района.

При исполнении обращений граждан осуществляется взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления поселений, общественными организациями и объединениями, предприятиями вне зависимости от формы собственности.

1.7. Исполнение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан.

1.8. Руководитель администрации района определяет лицо, структурное подразделение администрации района, ответственное за организацию исполнения обращений граждан.

II. Исполнение обращений граждан

2.1. Информирование об исполнении обращений граждан.

2.1.1. Информация об исполнении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации района по адресу: 162560, Вологодская область, п. Шексна, ул. Пролетарская, д. 14;
- на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://sheksnainfo.ru/>;
- посредством электронной почты администрации района sheksna@r24.gov35.ru;
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи.

2.1.2. Информация о местонахождении и графике работы администрации района, должностных лицах, осуществляющих исполнение обращений граждан, размещается:

- на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://sheksnainfo.ru/>;

- на информационном стенде в вестибюле первого этажа здания администрации района по адресу: 162560, Вологодская область, п. Шексна, ул. Пролетарская, д. 14.

2.1.3. Информирование об исполнении обращений граждан (устно по телефону или лично), о порядке и сроках исполнения обращений граждан, об иной интересующей граждан информации по вопросу исполнения обращений осуществляется в корректной форме. Ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить номер телефона, по которому можно получить интересующую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

2.2. Сроки исполнения обращений граждан.

2.2.1. Исполнение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов местного самоуправления, государственных органов, срок исполнения обращения может быть продлен Руководителем администрации района либо иным уполномоченным лицом, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется в письменном виде.

Если по объективным причинам окончательно разрешить вопросы, поставленные в письменном обращении, в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» сроки невозможно, срок рассмотрения обращения в интересах обратившегося гражданина может быть продлен до окончательного разрешения вопросов руководителем, давшим поручение. В этом случае заявитель уведомляется письменно об окончательном сроке разрешения обращения и уведомляется письменно о конечных результатах рассмотрения обращения.

2.2.2. Руководитель администрации района, первый заместитель Руководителя администрации района и заместители Руководителя администрации района, руководители структурных подразделений администрации района, уполномоченные должностные лица вправе устанавливать сокращенные сроки исполнения обращений, имеющих общесоциальное значение, содержащих вопросы защиты прав несовершеннолетних граждан, вносить предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций.

2.3. Результаты исполнения обращений граждан.

2.3.1. Результатами исполнения обращений граждан могут являться:

- решение или принятие мер по решению вопросов, поставленных в обращении;

- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

- направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

- оставление обращения без ответа в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком;

- отказ в рассмотрении обращения по существу в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.3.2. Процедура исполнения обращений граждан завершается путем получения гражданами ответа на обращение в письменной форме.

2.3.3. Письменный ответ гражданину направляется не позднее 27 суток срока исполнения обращений.

2.4. Основания для отказа в исполнении обращений граждан.

2.4.1. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- В письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Руководитель администрации района, первый заместитель Руководителя администрации района и заместители Руководителя администрации района, руководители структурных подразделений администрации района, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись одному и тому же должностному лицу или в одно и то же структурное подразделение администрации района. О принятом решении в письменном виде уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

- В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Указанное обращение регистрируется и передается на рассмотрение в установленном порядке. Подготовленный ответ на обращение подписывается Руководителем администрации района или иным уполномоченным лицом, регистрируется и хранится в деле вместе с оригиналом обращения. Заявителю ответ не направляется.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В указанном случае должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- Текст письменного обращения не поддается прочтению.

В указанном случае ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- Текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

В указанном случае ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

- Ответ на вопрос, поставленный в обращении, 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.4.3. Об отказе в рассмотрении обращения по существу сообщается обратившемуся гражданину в письменном виде.

2.4.4. В случае, если устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не был дан, гражданин вправе вновь обратиться в орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Ответственность должностных лиц при исполнении обращений граждан.

2.5.1. Ответственность при исполнении обращений граждан возлагается на первого заместителя Руководителя администрации, заместителей Руководителя администрации района, руководителей и работников структурных подразделений администрации района в пределах своих полномочий.

Персональная ответственность должностных лиц при исполнении обращений граждан предусматривается должностными инструкциями.

За нарушение сроков исполнения обращений граждан и их неисполнение виновные должностные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности по представлению вышестоящего руководителя.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.5.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего обращения граждан. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.5.3. В случае утраты зарегистрированных письменных обращений должностное лицо письменно информирует об этом (с указанием причины утраты) руководителя, который принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

2.5.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее – исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в структурных подразделениях администрации района исполнитель обязан передать письменные обращения, находящиеся на исполнении, другому работнику по поручению руководителя.

III. Административные процедуры (действия) при исполнении обращений граждан

3.1. Исполнение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан (внесение данных в журнал регистрации и в электронную базу данных, составление регистрационно-контрольной карточки);
- направление обращений граждан на резолюцию Руководителю администрации района (первому заместителю Руководителя администрации района, заместителю Руководителя администрации района);
- направление документов на рассмотрение в соответствии с резолюцией;
- постановка обращений граждан на контроль;
- рассмотрение обращений граждан;
- оформление ответов на обращения;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала исполнения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию района, поступление обращения гражданина почтой, поступление обращения гражданина по электронной почте, поступление обращения гражданина через онлайн-приемную на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения.

3.2.2. Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении также указывается наименование органа местного самоуправления Шекснинского муниципального района, в который направляется обращение либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица.

В случае необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

3.2.3. В обращении, поступившем в администрацию района в форме электронного документа, в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.2.4. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.2.5. Должностное лицо (специалист), ответственное за прием письменных обращений от граждан:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- прикладывает к письменному обращению поступившие документы, а также конверты, в случае если в письменном обращении не указан адрес корреспондента;

- в случае отсутствия самого текста в письменном обращении составляет справку следующего содержания: «письменного обращения в адрес (наименование структурного подразделения администрации Шекснинского муниципального района) нет», с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.2.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами приемных администрации района. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения с указанием даты приема обращения и регистрационным номером принятого обращения.

3.2.7. Обращения, поступившие по факсимильной связи, принимаются и учитываются как обычные обращения.

3.2.8. Обращения, поступившие по электронной почте, через онлайн-приемную на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» принимаются специалистами, имеющими доступ к Интернету на своем рабочем месте, учитываются и регистрируются в приемных администрации района в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

3.2.9. Обращения, поступившие Руководителю администрации района, первому заместителю Руководителя администрации, заместителям Руководителя администрации, руководителям структурных подразделений администрации района при проведении выездных приемов, передаются должностным лицам, ответственным за организацию приема, для регистрации на следующий день после проведения приема.

3.2.10. Обращение с пометкой «лично», поступившее на имя:

- Руководителя администрации района, первого заместителя Руководителя администрации района, заместителей Руководителя администрации района, вскрываются в приемных администрации района;

- работников структурных подразделений администрации района, передаются адресатам не вскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.2.11. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является передача обращений для регистрации.

3.3. Регистрация поступивших обращений граждан.

3.3.1. Обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в электронную базу данных.

3.3.2. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения с указанием даты и присвоенного письменному обращению регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа занято текстом письменного обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В регистрационно-контрольную карточку вносятся следующие данные: фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес, телефон, аннотация (краткое содержание) обращения.

В случае, если обращение гражданина поступило с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения по поручению, в

регистрационно-контрольную карточку заносятся дата и исходящий номер сопроводительного документа.

3.3.3. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

3.3.4. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также неоднократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому даны исчерпывающие ответы.

3.3.5. Аннотация обращения должна быть четкой, краткой, отражать содержание поставленных вопросов, обосновывать адресность направления письменного обращения на рассмотрение.

3.3.6. Приложенные к письменному обращению подлинные документы (паспорта, ценные бумаги, свидетельства о смерти, рождении и пр.) отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимают копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

3.3.7. Результатом выполнения действий по регистрации обращений граждан является регистрация обращений и подготовка их к передаче на рассмотрение.

3.4. Направление обращений граждан на рассмотрение.

3.4.1. Зарегистрированные обращения направляются на резолюцию к Руководителю администрации района, первому заместителю Руководителя администрации района или заместителям Руководителя администрации в тот же день.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения, независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

3.4.2. Должностные лица, ответственные за исполнение обращений граждан, имеют право направлять письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в течение 7 дней со дня регистрации с сопроводительным письмом, уведомив гражданина о переадресации его обращения (указывается дата регистрации и номер, куда и кому направлено обращение). Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину оформляются по формам на бланках (приложения 1, 2 к Порядку), подписываются лицом, в адрес которого поступило обращение.

В сопроводительном письме обязательно оговаривается порядок ответа: на письменные обращения, направляемые по подведомственности с контролем, ответ дается в адрес заявителя и копия ответа направляется в адрес должностного лица, указанного в сопроводительном письме;

на письменные обращения, направляемые без контроля, ответ дается только в адрес заявителя.

3.4.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Вологодской области и Губернатору Вологодской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, государственных органов или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления, государственные органы или соответствующим должностным лицам.

3.4.5. Должностные лица администрации района при направлении письменного обращения на рассмотрении в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4.6. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае невозможности рассмотрения жалобы другим лицом, органом власти или должностным лицом жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.7. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.4.8. Письменное обращение с просьбой о личном приеме Руководителем администрации района, первым заместителем Руководителя администрации района и заместителями Руководителя администрации района и иными должностными лицами направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о графике приема должностными лицами администрации района, обращение списывается «В дело» как исполненное.

3.4.9. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений для рассмотрения исполнителям в соответствии с поручением Руководителя администрации района или первого заместителя

Руководителя администрации района, отраженным в резолюции (оригиналы документов хранятся в отделе организационной и контрольной работы администрации района, а исполнителям делаются копии), направление обращений для рассмотрения соответствующими государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

3.5. Постановка обращений на контроль.

3.5.1. На контроль ставятся письменные обращения граждан в соответствии с резолюциями Руководителя администрации района, первого заместителя Руководителя администрации района, заместителей Руководителя администрации района, иных должностных лиц.

3.5.2. Общий контроль за сроками исполнения письменных обращений осуществляет отдел организационной и контрольной работы администрации района.

3.5.3. Руководитель администрации района, первый заместитель Руководителя администрации района, заместители Руководителя администрации района, иные должностные лица возвращают подготовленный ответ исполнителям на доработку, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, Инструкции по делопроизводству в администрации района, Регламента работы администрации района.

3.5.4. Письменное обращение признается завершенным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

3.5.5. При необходимости в случае направления заявителю ответа, требующего дальнейшего уточнения либо предусматривающего в будущем принятие мер по решению вопроса, поставленного в обращении, возможна постановка обращения на дополнительный контроль либо на контроль до принятия мер.

3.6. Рассмотрение обращений граждан.

3.6.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в администрации района является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

3.6.2. Письменные обращения граждан в соответствии с поручением (резолюцией) Руководителя администрации района, первого заместителя Руководителя администрации района, заместителей Руководителя администрации района и иных должностных лиц могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации района или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, либо направлено на рассмотрение в органы местного самоуправления, в государственные органы или должностному лицу в соответствии с компетенцией. Поручение (резолюция) представляет собой кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись Руководителя администрации района, первого

заместителя Руководителя администрации района, заместителей Руководителя администрации района или иных должностных лиц с датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

3.6.3. Поступившие исполнителям письменные обращения граждан рассматриваются в течение 27 дней со дня их регистрации (контрольный срок исполнения указан в регистрационно-контрольной карточке в электронной базе данных), если в резолюции не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других государственных органов, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 дней на основании соответствующей служебной записки ответственного исполнителя с обязательным уведомлением им гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

3.6.4. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.6.5. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким должностным лицам, исполнитель, указанный в поручении (резолюции) первым, готовит обобщенный ответ гражданину, обеспечивает контроль за сроками исполнения обращения. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.6.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4. настоящего порядка;

уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6.7. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.6.8. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено на исполнение не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение специалисту приемной, осуществившему его регистрацию, указывая, куда и кому следует направить обращение, после чего обращение передается Руководителю администрации района (первому заместителю Руководителя администрации района) для уточнения резолюции и направляется на рассмотрение.

3.6.9. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений и просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

3.6.10. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 2.4.1. настоящего порядка.

3.6.11. Результатом выполнения действий по рассмотрению обращений граждан является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам.

3.7. Оформление ответа на обращение.

3.7.1. Ответы на обращения подписывают: Руководитель администрации района, первый заместитель Руководителя администрации района, заместители Руководителя администрации района, должностные лица в пределах своей компетенции.

В случае, если обращение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

В случае, если обращение поступило в адрес Руководителя администрации района, первого заместителя Руководителя администрации района или заместителей Руководителя администрации района, а ответ на обращение по поручению подписывается другим должностным лицом, в ответе обязательно следует указать, в чей адрес поступило обращение, и кем было рассмотрено по поручению этого должностного лица.

3.7.2. Ответы на письменные обращения граждан предоставляются на подпись исполнителем вместе с копией обращения и документами, на основании которых они готовились, после обязательного согласования с заинтересованными должностными лицами и работниками, отвечающими за работу с обращениями граждан, оформленными на бланке в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации района не позднее, чем за 3 рабочих дня до контрольного срока.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона. Ответы не соответствующие требованиям настоящего порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

3.7.3. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

3.7.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело».

3.7.5. Подлинники обращений граждан в федеральные и региональные органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.7.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

3.7.7. Если дается ответ на коллективное обращение, возможно направление ответа одному из заявителей (первому по списку либо указанному в обращении) с обязательным указанием в реквизите «Адресат» того, что ответ направляется «Для уведомления остальных заявителей».

3.7.8. Отправление ответов на обращение без регистрации не допускается.

3.7.9. Ответ на письменное обращение отправляется почтовым отправлением - заказным письмом с уведомлением, - на адрес, указанный в обращении.

3.7.10. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте или через онлайн-приемную на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», направляется по электронному адресу, указанному в обращении, если заявителем не указано иное.

3.7.11. Допускается получение ответа на обращение заявителем лично. При этом на копии обращения гражданином в обязательном порядке собственноручно прописываются слова «Ответ на обращение получен», ставится дата получения ответа, подпись и расшифровка ФИО.

3.8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.8.1. С момента регистрации обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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 законом тайну.

3.8.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес администрации района, ведут специалисты отдела организационной и контрольной работы администрации района.

3.8.3. Справки о ходе рассмотрения обращений предоставляются должностными специалистами отдела организационной и контрольной работы администрации района.

3.8.4. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3.8.5. Во время предоставления справки при разговоре по телефону или лично специалист должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонков на другой телефонный аппарат.

3.8.6. Специалисты отдела организационной и контрольной работы администрации района регулярно готовят информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении обращений граждан и представляют их Руководителю администрации района.

3.9. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения обращений граждан.

3.9.1. Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения обращения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3.9.2. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц администрации района, а также решений, принятых в ходе исполнения обращений граждан, в вышестоящие органы и организации в судебном порядке.

IV. Контроль за исполнением обращений граждан

4.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений 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.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями) по исполнению обращений граждан, и принятием соответствующих решений осуществляется отделом организационной и контрольной работы администрации района.

4.3. Текущий контроль за исполнением обращений граждан осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и

исполнения настоящего порядка, иных нормативных актов Российской Федерации, Вологодской области и Шекснинского муниципального района.

Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением обращений граждан устанавливается Руководителем администрации района.

4.4. Руководители структурных подразделений администрации района представляют статистический отчет по установленной форме (приложение 3 к Порядку) в отдел организационной и контрольной работы администрации района ежеквартально не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

Вместе со статистическим отчетом предоставляется отчет по тематике обращений граждан в соответствии с тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций (приложение 4 к Порядку).

4.5. Специалистами отдела организационной и контрольной работы формируется сводный отчет по обращениям граждан ежеквартально не позднее 10 числа месяца следующего за отчетным кварталом.

4.6. Специалистами отдела организационной и контрольной работы готовится обзор работы администрации района по обращениям граждан ежеквартально не позднее 10 числа месяца следующего за отчетным кварталом с последующим размещением на официальном сайте Шекснинского муниципального района в сети Интернет www.sheksnainfo.ru.

4.7. Еженедельно специалистами отдела организационной и контрольной работы администрации района представляется сводная информация Руководителю администрации района о нарушениях должностными лицами администрации района сроков исполнения обращений граждан.

4.8. Ежеквартально специалистами отдела организационной и контрольной работы администрации района проводится опрос об удовлетворенности мерами, принятыми по обращениям.

4.9. Опрос проводится путем обзвона граждан, направивших в предыдущем квартале письменные обращения в адрес администрации района, по телефонам, указанным в обращениях, в срок не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом. Опросу подлежат не менее 10% заявителей.

4.10. При осуществлении контрольного звонка специалисты обязательно называют свои фамилию, имя, отчество, должность, кратко описывают суть обращения, по которому обращался гражданин.

V. Личный прием граждан

5.1. Руководитель администрации района, первый заместитель Руководителя администрации района и заместители Руководителя администрации района, другие уполномоченные должностные лица проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

5.2. Организацию личного приема осуществляют ответственные лица в соответствии с графиком. График проведения личного приема граждан Руководителем администрации района, первым заместителем Руководителя

администрации района, заместителями Руководителя администрации района и другими уполномоченными должностными лицами составляется ежемесячно работниками отдела организационной и контрольной работы администрации района.

5.3. График проведения личного приема граждан размещается:

- непосредственно в администрации района по адресу: 162560, Вологодская область, п. Шексна, ул. Пролетарская, д. 14;

- на официальном сайте Шекснинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://sheksnainfo.ru/>.

5.4. Личный прием граждан Руководителем администрации района, первым заместителем Руководителя администрации района, заместителями Руководителя администрации района, других уполномоченных должностных лиц проводится по адресу: Вологодская область, поселок Шексна, улица Пролетарская, дом 14.

5.5. Личный прием граждан Руководителем администрации района, первым заместителем Руководителя администрации района и заместителями Руководителя администрации района, уполномоченными должностными лицами производится с учетом числа записавшихся. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

5.6. При личном приеме гражданин предъявляет специалисту приемной документ, удостоверяющий личность.

5.7. Специалисты приемных консультируют заявителей, разъясняя порядок разрешения поставленных ими вопросов, производят запись на личный прием к Руководителю администрации района, первому заместителю Руководителя администрации района и заместителям Руководителя администрации района, уполномоченным должностным лицам, принимают от граждан поступившие в ходе личного приема письменные обращения в адрес Руководителя администрации района, первого заместителя Руководителя администрации района, заместителей Руководителя администрации района, уполномоченных должностных лиц.

Запись на личный прием к Руководителю администрации района, первому заместителю Руководителя администрации района и заместителям Руководителя администрации района, другим уполномоченным должностным лицам, осуществляется специалистами приемных после опубликования графика ежедневно с понедельника по четверг с 8.00 до 17.15 часов, в пятницу с 8.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

На граждан, записанных на личный прием, составляется карточка личного приема (приложение 5 к Порядку). Их учет ведется в электронной базе аналогично учету письменных обращений граждан.

5.8. Во время приема специалисты приемных вправе по согласованию с Руководителем администрации района, первого заместителя Руководителя администрации района направить заявителя для консультации в соответствующее структурное подразделение администрации района, орган местного самоуправления Шекснинского муниципального района, государственный орган.

5.9. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается 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.

При даче устного ответа заявителю в ходе личного приема граждан в обязательном порядке собственноручно пишет в карточке личного приема: «Устный ответ получен в ходе личного приема. Письменный ответ не требуется», ставит дату, подпись и расшифровку подписи.

5.10. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

5.12. Письменному обращению, принятому в ходе личного приема гражданина, присваивается регистрационный номер.

Информация о зарегистрированных обращениях вносится в электронную базу данных.

В карточке личного приема ставится отметка о получении и регистрации письменного обращения.

5.13. После завершения личного приема в соответствии с поручениями лица, проводившего прием, документы направляются на исполнение специалистам администрации района.

Материалы личного приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, формируются «В дело».

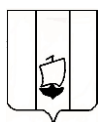
5.14. Выездные личные приемы граждан Руководителем администрации района, первым заместителем Руководителя администрации района и заместителями Руководителя администрации района проводятся в сельских (городском) поселениях Шекснинского муниципального района в соответствии с ежемесячным планом работы администрации района, который составляется отделом организационной и контрольной работы.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан Руководителем администрации района возлагается на отдел организационной и контрольной работы администрации района. Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствуют разделу 5 настоящего порядка.

5.15. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Шекснинского
муниципального района

Форма



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ШЕКСНИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

Вологодской области

162560, п. Шексна, ул. Пролетарская, 14

Телефакс (81751) 2-11-21

Телефакс (81751) 2-11-21

e-mail: sheksna@r24.gov35.ru

№ _____
на № _____ от _____

Наименование органа

ФИО руководителя/

ФИО должностного лица

Уважаемый(ая) _____!

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем в Ваш адрес обращение № _____ от _____ года, поступившее в адрес администрации Шекснинского муниципального района от _____, по вопросу(ам) _____, для рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

Руководитель администрации
Шекснинского муниципального района

И.О. Фамилия

Имя, Отчество, Фамилия исполнителя

Телефон исполнителя

Приложение 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Шекснинского
муниципального района

Форма



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ШЕКСНИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

Вологодской области

162560, п. Шексна, ул. Пролетарская, 14

Телефакс (81751) 2-11-21

Телефакс (81751) 2-11-21

e-mail: sheksna@r24.gov35.ru

№ _____
на № _____ от _____

ФИО заявителя

Адрес заявителя

Уважаемый(ая) _____!

Уведомляем вас, что в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение № _____ от _____ года, поступившее в адрес администрации Шекснинского муниципального района от _____, по вопросу(ам) _____, направлены для рассмотрения и подготовки ответа в наименование органа/ФИО должностного лица.

Руководитель администрации
Шекснинского муниципального района

И.О. Фамилия

Имя, Отчество, Фамилия исполнителя

Телефон исполнителя

Приложение 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Шекснинского
муниципального района

Форма

до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о количествах, характере и результатах рассмотрения обращений граждан,
личного приема населения в _____
администрации Шекснинского муниципального района
в ___ квартале 20__ года

Наименование показателя	Количество
1. Всего поступило обращений:	
В том числе:	
- коллективные	
- повторные	
- многократные	
- без реквизитов	
Поступило через:	
- онлайн – приемную	
- электронной почтой	
- письма	
- лично	
2. Количество вопросов в обращениях	
3. Классификация поступивших писем по виду обращений:	
- предложения	
- заявление	
- жалобы	
4. Поступило обращений через:	
- Приемную Президента РФ	
- полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе	
- Депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации	
- Главного Федерального инспектора в Вологодской области	
- депутатов Законодательного Собрания Вологодской области	
- Правительство Вологодской области	
5. Рассмотрено обращений всего:	
В том числе:	
- с выездом на место	
- с контролем	
6. Результаты рассмотрения:	
- принято положительное решение	

- разъяснено	
- отказано	
- дан ответ автору	
- оставлено без ответа автору	
- направлено по подведомственности	
- переходящий остаток на следующий отчетный период	
- поставлено на дополнительный контроль	
- поставлено на долгосрочный контроль	
7. Сроки исполнения:	
- в срок	
- с нарушением срока	
- с продлением срока	
- исполненных по дополнительному контролю	
- исполненных по долгосрочному контролю	
8. Принято посетителей во время личного приема:	
В том числе:	
В ходе рабочей поездки в муниципальные образования района	
Количество вопросов в обращениях	
Результаты рассмотрения:	
- переходящий остаток за предыдущий отчетный период	
- переходящий остаток на следующий отчетный период	
- положительно	
- разъяснено	
- отказано	
- направлено по подведомственности	
Поставлено на дополнительный контроль	
Исполнено по дополнительному контролю	

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Шекснинского
муниципального района

Форма

Ежемесячный отчет по тематическому классификатору обращений и запросов граждан и организаций,
поступивших в _____ администрации Шекснинского муниципального района
(наименование структурного подразделения)

за __ квартал 20__ года

№	Код вопроса в соответствии с типовым тематическим классификатором	Наименование вопроса	Количество вопросов данного наименования
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Приложение 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
администрации Шекснинского
муниципального района

Форма

Карточка личного приема граждан

Рег. номер: _____ дата приема: _____ время приема: _____

Прием к: _____

Данные о заявителе: _____

Фамилия, Имя, Отчество: _____

Адрес регистрации: _____

Телефон: _____

Место работы: _____

Должность: _____

Тема обращения: _____

Содержание: _____

Резолюция: _____
