

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших
в администрацию Ирбейского района

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Ирбейского района (далее – положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Ирбейского района (далее - администрация района), а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее положение определяет процедуру рассмотрения обращений граждан и организаций, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в администрацию района.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.5. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций предоставляется:

непосредственно уполномоченными лицами в администрацию Ирбейского района, в том числе по телефону;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.6. Сведения о местонахождении администрации района, полный почтовый адрес, контактные телефоны, рекомендации по оформлению письменного обращения граждан и обращений, направленных по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются:

на официальном сайте администрации Ирбейского района <http://irbeyskoe.ru> ;

на информационном стенде в здании администрации района.

1.7. Местонахождение администрации района: 663650, Красноярский край, Ирбейский район, с. Ирбейское, пер. Красноармейский, 2.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные на электронную почту администрации района, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел управления делами администрации Ирбейского района.

2.2. Работник, ответственный за прием документов:

производит первичную обработку письменных обращений граждан, проверку правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт;

ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.3. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.4. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, передаются в отдел управления делами администрации Ирбейского района.

2.5. Обращения, поступившие в форме электронного документа принимаются специалистами отдела управления делами администрации Ирбейского района.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица администрации района, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - 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). В случае необходимости к такому обращению прилагаются документы и материалы в электронной форме либо направляются указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.8. В случае если в письменном обращении отсутствуют фамилия гражданина направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист отдела управления делами осуществляет регистрацию обращений граждан поступивших в администрацию района.

3.2. При регистрации обращений:

письму присваивается регистрационный номер;

указываются фамилия (в именительном падеже), имя и отчество заявителя (либо его инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первый гражданин, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, передано лично).

по возможности определяется и отмечается социальное положение и льготный состав автора обращения (кроме коллективных);

письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района или должностному лицу;

регистрация письменного обращения производится в журнале регистрации обращения граждан и передается главе района для определения исполнителей (Приложение 2).

3.3. На поступившие в администрацию района письменные обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. Запросы граждан (физических лиц) информации о деятельности администрации района, её органов и структурных подразделений, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или её должностных лиц 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. Если обращение гражданина было направлено в администрацию района государственным органом или иным должностным лицом, уведомление о переадресации обращения также направляется в их адрес.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, структурное подразделение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

4.4. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, и уведомления подписываются главой района, либо должностным лицом его замещающим.

4.5. В случае наличия в обращении гражданина только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Продление срока рассмотрения обращения производится в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока в обязательном порядке уведомляется заявитель.

5.3. Глава района на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель предоставляет в отдел управления делами администрации Ирбейского района для сведения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

5.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения (исполнитель):

обеспечивает полное, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, 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;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

предоставляет готовый ответ не позднее чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения в отдел управления делами;

направляет ответ на обращение по факсу либо на адрес электронной почты (при необходимости) с подтверждением отправки ответа;

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

5.7. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение руководителю, давшему поручение, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

5.9. Администрация района или должностное лицо администрации района при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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 поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.13. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию района.

5.14. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы не даются.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан поступившие в администрацию района подписывает глава района в случае его отсутствия – должностное лицо его замещающее.

6.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, о рассмотрении обращений граждан подписывает глава района, в случае его отсутствия – должностное лицо его замещающее. Если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации района, ответ подписывается этим должностным лицом.

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

6.4. В ответе в федеральные и республиканские государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

6.6. Подлинники обращений граждан, перенаправленные из других государственных органов власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

6.8. После регистрации ответа специалист отдела управления делами направляет ответ автору почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в отделе управления делами не допускается.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по

вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации района.

7.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава района, заместители главы района.

7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют заместители главы района.

8. Организация личного (выездного) приема граждан

8.1. Прием граждан ведут глава района, заместители главы района. В случае необходимости на прием приглашаются руководители структурных подразделений администрации района, главы сельских поселений.

8.2. Прием граждан в администрации района осуществляется согласно графику, утвержденному главой района.

8.3. Предварительная запись на прием к должностному лицу осуществляется через приемную администрации района ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

8.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Ирбейского района или данных должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Персональные данные заносятся секретарем приемной в учетную карточку приема граждан - фамилию, имя, отчество, место жительства, социальное положение, содержание устного обращения гражданина (Приложение 1). Граждане приглашаются в кабинет в порядке очереди.

8.6. 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.

8.7. В ходе приема должностное лицо, ведущее прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.8. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в структурное подразделение администрации района.

8.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

8.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностного лица, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.12. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

8.13. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностным лицам, осуществляющим прием.

8.14. Для приема граждан, обратившихся в режиме видеоконференцсвязи, видеосвязи, аудио и иных видов связи, оборудуется автоматизированное рабочее место с доступом к информационному ресурсу ССТУ.РФ.

Приложение 1
к положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организаций,
поступивших в администрацию
Ирбейского района

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ « _____ » _____ 201__ г.

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина, место работы)

Краткое содержание обращения
гражданина _____

Фамилия ведущего прием _____

Результат приема _____

Содержание принятого решения по обращению гражданина

Отметка об исполнении

Отметка о повторных заявлениях

Приложение 2
к положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организаций,
поступивших в администрацию
Ирбейского района

ФОРМА
журнала регистрации обращений граждан

п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес заявителя	Краткое содержание заявления	Кому, кем и когда направлено обращение на рассмотрение	Отметка рассмотрения заявления, дата и номер дела
	2	3	4	5	6

Приложение 3
к положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан и организаций,
поступивших в администрацию
Ирбейского района

Электронная форма обращений граждан

Заявитель

Фамилия
Имя
Отчество

Место жительства

Субъект Российской Федерации
Индекс
Город
Адрес

Контактные данные

Контактный телефон
E-mail

Обращение

Текст обращения
Не более 5000 символов

Прикрепить файл
[Прикрепить файл](#) не более 5 Мб

Получить ответ

Выберите в какой форме вы хотите получить ответ:

На электронную почту

В письменной форме
Введите код с изображения

Символом * отмечены поля, обязательные для заполнения