

Уч. кр



Администрация Нязепетровского муниципального района

Челябинской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от № 19 ФЕВ 2024

г. Нязепетровск

110

О внесении изменения в постановление администрации Нязепетровского муниципального района от 23.04.2020 г. № 210

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования «Нязепетровский муниципальный район» Челябинской области, администрация Нязепетровского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в постановление администрации Нязепетровского муниципального района от 23.04.2020 г. № 210 «О Порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Нязепетровского муниципального района» следующее изменение:

приложение к указанному постановлению изложить в новой редакции (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Нязепетровского муниципального района Цыпышеву Л.С.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию на официальном сайте Нязепетровского муниципального района (www.nzprg.ru, регистрация в качестве сетевого издания: ЭЛ № ФС77-81111 от 17 мая 2021 года).

Глава Нязепетровского
муниципального района



С.А. Кравцов

19 ФЕВ 2024 № 110

Порядок
рассмотрения обращений граждан
в администрации Нязепетровского муниципального района

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Нязепетровского муниципального района (далее соответственно – Порядок, Администрация) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения граждан).

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);
- 3) Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 4) Указ Президента РФ от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- 5) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 г. № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан»;

6) Устав Нязепетровского муниципального района;

7) Положение об отделе организационной и контрольной работы администрации Нязепетровского муниципального района, утвержденное постановлением администрации Нязепетровского муниципального района от 24.04.2020 г. № 210.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Нязепетровского муниципального района (далее – Глава), заместителями Главы (далее - его заместители), руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации, муниципальными служащими Администрации.

4. Организация работы с обращениями граждан в Администрации возложена на отдел организационной и контрольной работы администрации Нязепетровского муниципального района (далее – отдел Администрации).

5. В Администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Нязепетровского муниципального района в соответствии с действующим законодательством.

6. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений, поступивших в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

1) непосредственно начальником, старшим инструктором, ведущим специалистом отдела Администрации по адресу: ул. Свердлова, д. 6, г. Няезпетровск, кабинет № 26, кабинет № 27, контактный телефон (телефон для справок): 8(35156) 3-11-61; 8(35156) 3-18-44;

2) с использованием средств телефонной связи, средств массовой информации;

3) посредством размещения в информационных системах общего пользования (Интернет).

Адрес интернет-сайта Администрации: <http://nzpr.ru/> (рубрика «Интернет-приемная»), телефон «Горячей линии» по вопросам противодействия коррупции в Администрации: 8(35156) 3-18-44, 8(35156) 3-13-63.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

9. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан:

1) обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе Администрации, если вышестоящим органом власти или Главой не установлен более короткий контрольный срок;

2) в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен Главой, его заместителями, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения;

3) рассмотрение обращений граждан в письменной форме, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных агарий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в отделе Администрации.

10. Требования к обращению граждан в письменной форме:

1) обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрации Няезпетровского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии;

2) обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения обращений в письменной форме. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации:

1) личный прием граждан в Администрации ведет Глава, его заместители;

2) непосредственную организацию личного приема граждан Главой и его заместителями, консультации граждан о порядке проведения личного приема, предоставление консультаций справочного характера и текущий прием граждан осуществляет начальник отдела Администрации ежедневно с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.15 часов, пятница с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, а предпраздничный день с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00 часов;

3) Глава и его заместители ведут личный прием граждан ежемесячно в соответствии с графиком, утверждаемым Главой на год. График личного приема граждан по личным вопросам в Администрации доводится до сведения жителей Нязепетровского муниципального района путем размещения его в доступном месте в помещении Администрации (на стенде), а также на официальном сайте Нязепетровского муниципального района;

4) предварительная запись на прием к Главе и его заместителям производится старшим инструктором отдела Администрации на основании письменного заявления гражданина, либо по телефону 8(35156) 3-11-61;

5) при записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан:

1) рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме, обеспечивается доступ в Интернет, наделаются бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в достаточном количестве;

2) места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных заявлений, оборудоваться необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

13. Результат рассмотрения обращений граждан:

1) результатом рассмотрения обращения гражданина в письменной форме является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о передаче материалов, канцелярскими товарами в достаточном количестве подразделения или должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Нязепетровского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

14. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1) если в обращении гражданина в письменной форме не указана фамилия гражданина, направляющего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) если в обращении гражданина обжалуется судебное решение, то оно в течение семи дней со дня регистрации в отделе Администрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то обращение гражданина вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

4) если текст обращения гражданина в письменной форме не поддается прочтению, то ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) если в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то Глава, его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6) в случае, 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;

7) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

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

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 или соответствующему должностному лицу.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

15. Последовательность действий:

- 1) прием обращений граждан в письменной форме;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) прием сообщений о фактах коррупции в Администрации;
- 4) регистрация и аннотирование обращений граждан с помощью автоматизированной электронной системы;
- 5) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- 6) рассмотрение обращений граждан;
- 7) личный прием граждан;
- 8) постановка обращений граждан на контроль;
- 9) продление срока рассмотрения обращений граждан;

- 10) оформление ответов на обращения граждан;
- 11) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 12) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

16. Прием обращений граждан в письменной форме:

- 1) обращение гражданина в письменной форме может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом Администрации или поступать с сопроводительным документом из других органов;
- 2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, телеграфу, фельдьегерской связью, с использованием других средств связи;
- 3) обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают начальнику отдела Администрации;
- 4) прием обращений граждан в письменной форме производится старшим инструктором, ведущим специалистом отдела Администрации. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп Администрации с указанием даты приема обращения и сообщается телефон для справок;
- 5) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации обращений граждан».

17. Прием обращений граждан в форме электронного документа:

- 1) обращения граждан в форме электронного документа поступают в Администрацию из Интернет-приемной Администрации, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области, Нязепетровского муниципального района (далее Интернет-приемная), с электронной почты Администрации, Единого портала;
- 2) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в «Журнале регистрации обращений граждан» с последующей регистрацией в ЕАИС «Обращения граждан».

18. Прием сообщений о фактах коррупции в Администрации, в отраслевых (функциональных) органах Администрации на «Горячую линию»:

- 1) «Горячая линия» Администрации обеспечивает возможность гражданам обращаться по телефону с информацией о фактах коррупции в Администрации, в отраслевых (функциональных) органах Администрации;
- 2) прием сообщений осуществляется отделом Администрации с 15.00 до 17.00 в рабочие дни по телефону: 8(35156) 3-18-44, 8(35156) 3-13-63. Информация о телефоне «Горячей линии» размещена на официальном сайте Нязепетровского муниципального района в разделе «Антикоррупционная деятельность», на информационном стенде в здании Администрации;
- 3) регистрацию поступивших сообщений о фактах коррупции осуществляет ведущий специалист отдела Администрации;
- 4) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;
- 5) ведущий специалист отдела Администрации составляет краткую аннотацию на поступившее сообщение, проект резолюции;
- 6) сообщения, содержащие факты коррупции в Администрации, в отраслевых (функциональных) органах Администрации, направляются в течение 7 дней с момента регистрации на рассмотрение в прокуратуру Нязепетровского района или Отделение МВД России по Нязепетровскому муниципальному району Челябинской области в соответствии с компетенцией.

19. Регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан с помощью автоматизированной электронной системы:

- 1) поступившие обращения граждан в письменной форме регистрируются в отделе Администрации в течение 3 дней с момента поступления в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее - ЕАИС «Обращения граждан»).

Датой поступления считается дата, указанная на штампе Администрации, который проставляется на первом листе обращения гражданина;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие документы), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются (составляется акт с 3 подписями). Акт составляется, если в конверте нет документов, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

3) ведущий специалист отдела Администрации:

а) прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы;

б) проверяет обращение на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущей переписки.

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.

в) готовит проект сопроводительного письма;

г) копирует обращение;

4) в электронной регистрационно-контрольной карточке (далее ЭРКК) ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

а) фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективным являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

б) источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

в) тематика, вид (тип) вопроса в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

г) скан обращения, содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю, прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

5) зарегистрированные обращения с проектом сопроводительного письма направляются на рассмотрение Главе, его заместителям;

б) обращения, в которых поднимаются вопросы, входящие в компетенцию других органов местного самоуправления, учреждений Нязелетровского муниципального района, направляются на рассмотрение по компетенции за подписью Главы;

7) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью управляющего делами Администрации готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

а) в обращении обжалуется судебное решение;

б) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в) текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

г) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

д) в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение,

сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

е) в обращении гражданина в письменной форме содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

20. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не относится к полномочиям Администрации, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, копия сопроводительного письма направляется заявителю;

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

3) зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе и приложенные к ним регистрационно-контрольные карточки ежедневно, до 16.00 часов, передаются на рассмотрение Главе или его заместителям (по компетенции);

4) поручение регистрационно-контрольной карточки обращения должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения;

5) в тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

6) письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение о передаче.

21. Рассмотрение обращений граждан.

1) поступившие в отраслевые (функциональные) органы Администрации обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе Администрации;

2) в случае если обращение направлено на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы Администрации, структурные подразделения Администрации, в орган местного самоуправления, в государственный орган или их должностным лицам в соответствии с их компетенцией, заявителю в копии для сведения направляется сопроводительное письмо;

3) если обращение, направленное на рассмотрение, не относится к полномочиям отраслевого (функционального) органа Администрации, структурного подразделения Администрации, руководитель соответствующего органа или структурного подразделения обязан в течение 3 рабочих дней вернуть это обращение в отдел Администрации или автору резолюции, с обоснованием невозможности исполнения поручения;

4) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях. Если обращение поставлено на контроль

Правительством Челябинской области, подготовку ответа в Правительство осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или исполнитель, которому конкретно поручена подготовка ответа. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые документы и материалы для обобщения и подготовки ответа.

Ответ заявителем готовит каждый исполнитель, указанный в поручении (при условии уведомления заявителя о направлении обращения для рассмотрения). При необходимости, ведущий специалист отдела Администрации анализирует ответы, готовит обобщенные ответы заявителю.

5) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. При этом он вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном законодательством порядке дополнительные материалы в других структурных подразделениях Администрации, организациях, органах местного самоуправления и у должностных лиц;

б) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в рамках своих полномочий;

в) подготавливает, согласно поручению, письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

б) исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, несет ответственность за нарушение сроков рассмотрения.

22. Личный прием граждан:

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в Администрации осуществляет начальник отдела Администрации;

2) старшим инструктором отдела Администрации оформляется регистрационно-контрольная карточка обращения на личном приеме гражданина (приложение к Порядку) на бумажном носителе на основании документа, удостоверяющего личность гражданина;

3) начальник отдела Администрации проводит проверку истории обращений гражданина, при повторных обращениях осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя;

4) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

5) повторный личный прием к Главе и его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный личный прием определяется исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу;

6) запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, направляются в органы местного самоуправления Нязепетровского муниципального района, в отраслевые (функциональные) органы, структурные подразделения Администрации, в органы государственной власти или должностному лицу за подписью Главы;

7) материалы к личному приему Главы и его заместителей, оригинал обращения в письменной форме, оформленная регистрационно-контрольная карточка обращения на личном приеме, другие приложенные к обращению документы предоставляются Главе и его заместителям старшим инструктором отдела Администрации;

8) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме;

9) на устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме;

10) обращение гражданина в письменной форме, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как обращение в письменной форме;

11) по окончании личного приема Глава, его заместители доводят до сведения заявителя свое решение или формируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению;

12) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

13) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение 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;

14) после завершения личного приема ведущим специалистом отдела Администрации осуществляется подготовка сопроводительных писем и документов исполнителям, зафиксированным в карточке личного приема;

15) должностное лицо, которое проводит прием граждан, принимает решение о постановке обращения на контроль;

16) информация о результатах рассмотрения обращений граждан на личном приеме направляется на ознакомление должностному лицу, осуществлявшему личный прием граждан;

17) по итогам приема в карточке личного приема и ЭРКК (ЕАИС «Обращения граждан») делается отметка о результатах приема.

23. Постановка обращений на контроль:

1) постановка обращений граждан на контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан;

2) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, повторные и коллективные обращения, обращения ветеранов Великой Отечественной войны;

3) контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Правительства Челябинской области, от депутатов всех уровней, из редакций средств массовой информации, с личного приема Главы и его заместителей;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет начальник отдела Администрации;

5) по истечении срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль, начальник отдела Администрации напоминает исполнителям о недопустимости нарушения установленного срока. При необходимости готовится служебная записка.

24. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

2) для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит Главе служебную записку с обоснованием необходимости продления срока;

3) Глава на основании служебной записки ответственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

Исполнитель извещает заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если контроль за рассмотрением установлен Правительством Челябинской области, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения (письменно, либо по телефону).

4) в случае продления срока рассмотрения обращения гражданина в ЭРКК делается соответствующая отметка;

5) заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращений.

25. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается Главой или его заместителями, с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения;

2) ответы в вышестоящие органы власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Глава или его заместители. Проект ответа готовит начальник или ведущий специалист отдела Администрации;

3) начальник отдела Администрации устанавливает, соответствует ли проект ответа установленным требованиям и при необходимости принимает решение направить его на доработку;

4) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям.

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле;

6) ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

8) ответ поступает к начальнику отдела Администрации, им производится вся подборка материалов, относящихся к рассмотрению данного обращения. Начальником отдела Администрации контролируется правильность и полнота ответов на обращения граждан;

9) материалы, находящиеся на контроле у Главы, направляются на ознакомление Главе. Если не поступает дополнительного поручения, обращение снимается с контроля;

10) после подписания ответа и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа гражданину ведущим специалистом отдела Администрации подшиваются в архивное дело.

Краткое содержание ответа и результат рассмотрения заносится начальником отдела Администрации в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан».

26. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться 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 федеральным законом тайну;

2) справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ведущий специалист отдела Администрации;

3) информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителю начальником отдела либо ведущим специалистом отдела Администрации при личной беседе или по телефону;

4) Информация предоставляется по следующим вопросам:

а) о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

б) о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

в) о продлении срока рассмотрения обращения;

г) о результатах рассмотрения обращения;

д) о графике приема граждан Главой и его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно с понедельника по четверг с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.15 часов, в пятницу с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00 часов кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00 часов.

27. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела;

2) сформированные дела помещаются для хранения в текущий архив;

3) архивные документы хранятся в отделе Администрации 5 лет;

4) ведущему специалисту отдела Администрации запрещается изымать из переписки документы, материалы и ответы органов, должностных лиц, организаций;

5) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу Правительства Челябинской области, государственного органа или органа местного самоуправления производится с разрешения Главы.

28. Предоставление информации о деятельности Администрации:

1) запрос гражданина (пользователя информации) поступает в устной форме, письменной форме или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, и документы, связанные с ними, поступают в отдел Администрации;

3) запросы в форме электронного документа поступают в Администрацию в соответствии с подпунктом 1 пункта 17 настоящего Порядка;

4) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится начальником, ведущим специалистом отдела Администрации;

5) запросы регистрируются в течение 3 дней со дня поступления с использованием ЕАИС «Обращения граждан»;

6) ежедневно зарегистрированные запросы с проектами резолюций после согласования с Главой передаются на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления или готовится разъяснение за подписью Главы или его заместителей (по компетенции);

8) анонимные запросы не рассматриваются;

9) доступ гражданина (пользователя информации) к информации о деятельности Администрации ограничивается: в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

10) запрос рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;

11) информация представляется в порядке, установленном статьями 7 и 19 Федерального закона от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

