

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
СОЛОНЕШЕНСКИЙ РАЙОННЫЙ СОВЕТ НАРОДНЫХ ДЕПУТАТОВ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(шестая сессия седьмого созыва)

РЕШЕНИЕ

от 11.04.2018 № 9
с. Солонешное

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан Администрацией Солонешенского района Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края" и в целях совершенствования работы с обращениями граждан, руководствуясь Устава муниципального образования Солонешенский район Алтайского края, Солонешенский районный Совет народных депутатов

РЕШИЛ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращения граждан Администрацией Солонешенского района Алтайского края (Приложение 1).

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации района.

3. Направить данный Порядок для подписания и обнародования в установленном порядке главе муниципального образования Солонешенский район.

4. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на мандатную комиссию Солонешенского районного Совета народных депутатов (Пашко А.М.).

Председатель Солонешенского
районного Совета народных депутатов

С.В. Сафонкина

УТВЕРЖДЕН
решением Солонешенского
районного Совета народных депутатов
от 11.04.2018 № 9

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИЕЙ СОЛОНЕШЕНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

1. Общие положения

Порядок рассмотрения обращений граждан Администрацией Солонешенского района Алтайского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации Солонешенского района Алтайского края (далее - Администрация района). Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.1. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию района на имя главы Солонешенского района, первого заместителя главы Администрации района по общим вопросам, заместителей главы Администрации района (далее - должностные лиц) в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в администрацию Солонешенского района, в том числе в ходе личного приема.

1.2. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в приемной Администрации района – секретарем руководителя, управлении делами Администрации района.

2.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: ул. Красноармейская, 15, с. Солонешное, Солонешенский район, Алтайский край, 659690, тел. (38594) 22401, (38594) 22536, в рабочие дни с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13.48, выходные - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: (E-mail): admsln@yandex.ru или на официальном сайте муниципального образования Солонешенский район Алтайского края: www.admsln.narod.ru.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений.

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Регистрация обращений осуществляется в приемной Администрации района (далее - приемная).

В приемной подлежат регистрации обращения, адресатом которых является Администрация района и должностные лица Администрации района.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать "Входящий" с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в Администрацию района по электронной почте или на официальный сайт муниципального образования Солонешенский район, поступают в приемную в виде электронного документа, и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:

- проверку правильности адресования корреспонденции;
- чтение и аннотирование обращения;
- определение направления обращения должностным лицам Администрации района;
- подготовку проекта резолюции о рассмотрении обращения.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело".

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в Администрацию района.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации, при отсутствии специальных сроков по отдельным обращениям.

В случае направления исполнителем запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", должностное лицо Администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица Администрации района, поручившего рассмотрение обращения, с обоснованием необходимости продления срока. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Администрации района в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами Администрации района.

3.1.3. Должностные лица Администрации района по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица Администрации района поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений, специалистам Администрации района (далее - исполнители).

3.1.4. Направление обращений исполнителям (с резолюцией должностных лиц Администрации района) осуществляется в 7-дневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц Администрации района подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке, подписываются должностными лицами Администрации района.

3.1.6. Завершение рассмотрение обращения.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

3.1.7. Направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию района, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных ч. 1, ч. 4 ст. 11 Федерального закона N 59-ФЗ.

3.2. Организация личного приема граждан осуществляется управлением делами Администрации района.

Организация личного приема граждан главой Солонешенского района включает в себя:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района на личном приеме;
- первичную обработку материалов приема;
- направление обращений исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

3.2.1. Предварительная запись граждан.

Предварительная запись на личный прием к главе Солонешенского района осуществляется по телефону (38594) 22401, либо в приемной Администрации района, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием осуществляется секретарем руководителя. Секретарь руководителя, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если гражданин впервые обратился в Администрацию района, секретарь руководителя направляет его на личный прием к первому заместителю главы Администрации района либо иным заместителям, курирующим обращения граждан.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения первым заместителем главы Администрации района по общим вопросам либо иными заместителями главы Администрации района и настаивает на необходимости личного приема главы Солонешенского района по вопросам, связанным с полномочиями Администрации района, секретарь руководителя делает краткую аннотацию просьбы заявителя для последующего приглашения гражданина на прием. Если письменное обращение гражданина было рассмотрено ранее, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

Отказ в записи на личный прием может быть в случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также не может сформулировать суть вопроса, с которым намерен обратиться на прием к главе Солонешенского района.

3.2.2. Регистрация граждан на личный прием к главе Солонешенского района.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица Администрации района, осуществляющего личный прием.

3.2.3. Рассмотрение обращения главой Солонешенского района на личном приеме.

Личный прием граждан осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства 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 должностными лицами Администрации района даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке должностными лицами Администрации района в ходе проведения приема.

Главой Солонешенского района одновременно ведется прием только

одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Глава Солонешенского района при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции может приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации района.

3.2.4. Направление обращений исполнителям.

Поручения главы Солонешенского района фиксируются в регистрационной карточке.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.

Глава района

В.Г. Горбачев