



**АДМИНИСТРАЦИЯ
БИКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.01.2021 № 12
г. Бикин

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения нормативно-правовых актов в соответствие с действующим законодательством, администрация Бикинского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края от 18.11.2019 № 189 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района».
3. Отделу организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации Бикинского муниципального района (Дробина Т.И.) опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.
4. Сектору информационных технологий и защиты информации администрации Бикинского муниципального района (Игумнов С.С.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Бикинского муниципального района во вкладке «Документы», а также во вкладке «Обращения».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
6. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава муниципального района

С.А. Королёв

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Бикинского муниципального
района
от 29.04.2021 № 12

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших
в администрацию Бикинского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края (далее – Положение, Бикинский муниципальный район, администрация соответственно), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

1.3.1. граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

1.3.2. иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

1.3.3. объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. 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).

1.5. В администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой Бикинского муниципального района Хабаровского края (далее – глава района), заместителями главы администрации, руководителями и специалистами администрации.

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных

обращений граждан и их регистрация осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, при непосредственном контроле и координации начальника отдела организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации.

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

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

1.9.1. непосредственно в структурных подразделениях администрации;

1.9.2. с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

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

1.10. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

1.10.1. на официальном сайте администрации <https://bikinadm.khabkrai.ru> (далее - сайт администрации);

1.10.2. на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

1.11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, находится в здании администрации по адресу: 682970, г. Бикин, пер. Советский, 2, 3-й этаж, 43 кабинет, адрес электронной почты: orgmetod@bikinadm.ru.

1.12. При личном обращении консультации оказываются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, ежедневно с 08.30 до 13.00 и с 14.00 до 17.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.30 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.30 часов.

1.13. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4212) 21 1 33, 21 3 49.

1.14. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.30 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.30 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.30 часов.

1.15. Справки (консультации) предоставляются по следующим вопросам:

1.15.1. о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

1.15.2. об оставлении обращения без рассмотрения;

1.15.3. о продлении срока рассмотрения обращения;

1.15.4. о результатах рассмотрения обращения.

1.16. При ответах на телефонные звонки специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

1.17. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе направленные через интернет-приемную, по системе электронного документооборота, с использованием портала «Открытый регион» (golos27.ru) и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в отделе организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

2.6. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.7. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе посредством портала «Открытый регион», подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

В случае направления обращения посредством портала «Открытый регион» гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

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

2.9. Поступившие обращения граждан аннотируются. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан производит регистрацию обращений граждан в системе электронного документооборота, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах местного самоуправления Бикинского муниципального района, утвержденной распоряжением администрации Бикинского муниципального района от 21.08.2015 № 583-р.

3.2. При регистрации обращений:

3.2.1. письму автоматически присваивается регистрационный номер;

3.2.2. указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

3.2.3. отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в адрес администрации, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Поручение о рассмотрении, в котором содержится просьба проинформировать о результатах, ставится на особый контроль;

3.2.4. определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - льготность категории), кроме коллективных обращений;

3.2.5. письмо проверяется на повторность;

3.2.6. проставляется шифр в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденного Администрацией Президента Российской Федерации. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступающие в администрацию через интернет-приемную сайта администрации, подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

3.4. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация Бикинского муниципального района» 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.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение главе района или его заместителям по компетенции. Обращение специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, передается на исполнение в структурное подразделение администрации, указанное в резолюции, или пересылается в иной орган по компетенции поставленных вопросов. В случае переадресации обращения в иной орган гражданину, направившему обращение, сообщается, куда направлено его обращение.

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

В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации и ее должностных лиц, в течение 7-ми дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой района либо уполномоченными лицами в случае его отсутствия. Одновременно за подписью вышеуказанных лиц направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

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

4.7. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в государственные органы подписываются главой района, либо уполномоченным лицом в случае его отсутствия.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию 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. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения.

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

5.5. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение 5-ти дней со дня регистрации в

территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и Губернатору Хабаровского края с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Положения.

5.6. Главой района, заместителями главы администрации по поручению указанных должностных лиц к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать наименование структурного подразделения администрации, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.7. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения.

5.8. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

5.9.1. обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, 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;

5.9.2. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

5.9.3. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 5.12., 5.13., 5.14., 5.15., 5.16., 5.17., 5.20 Положения;

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

компетенцией.

5.10. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15-ти дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в день получения обращения возвращает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

5.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.14. Должностное лицо 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.16. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства глава района, заместители главы администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному

вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти края, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу данного органа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.17. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

5.20. 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 подписывают глава района или его заместители.

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

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

6.3. В ответе в органы государственной власти должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

6.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.6. Подлинники обращений граждан в краевые органы возвращаются

только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.8. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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 федерального законодательства на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.10. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в органах местного самоуправления Бикинского муниципального района, утвержденной распоряжением администрации Бикинского муниципального района от 21.08.2015 № 583-р.

6.11. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.9. настоящего Положения на официальном сайте администрации 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.

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 органов местного самоуправления, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся обращения граждан, направленные в администрацию на рассмотрение Президентом Российской Федерации, Председателем Правительства Российской Федерации и его первыми заместителями, председателями палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителем Администрации Президента Российской Федерации, Губернатором Хабаровского края, председателем Законодательной Думы Хабаровского края.

7.3. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой района, заместителями главы администрации.

7.4. Решение о постановке обращения на особый контроль вправе принять глава района, заместители главы администрации, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, который в случае необходимости направляет в структурные подразделения администрации напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых продлен в установленном порядке.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.7. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и списание обращений «В дело» осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.8. Должностные лица администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист отдела организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации.

8.2. Прием граждан в Приемной ведут глава района, заместители главы администрации.

8.3. Запись на прием к руководителям осуществляет секретарь главы

района ежедневно с 08.30 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.30 часов (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись на текущий месяц начинается с первого рабочего дня текущего месяца.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8.6. Прием граждан в структурных подразделениях администрации осуществляется по графикам, утвержденным их руководителями.

8.7. На каждого гражданина, принятого руководителями, оформляется карточка личного приема.

8.8. 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.

8.9. 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 или должностного лица, гражданину дается разъяснение, 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. Специалист отдела организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.13. Специалист отдела организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации вправе по договоренности направить заявителя на консультацию в соответствующее подразделение администрации, краевые организации.

8.14. Запись на повторный прием к руководителям администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом отдела организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.15. Предварительную запись на личный прием к главе района и его заместителям осуществляет специалист отдела организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации.

8.16. Глава района, заместители главы администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

8.16.1. приглашать на прием специалистов структурных подразделений администрации;

8.16.2. создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

8.16.3. проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

8.16.4. поручать рассмотрение обращения другим органам местного самоуправления Бикинского муниципального района, организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

8.16.5. принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.17. В ходе приема должностное лицо, ведущее прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

8.18. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям специалист отдела организационно-методической работы, архивной деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации передает карточки личного приема граждан специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации и направления исполнителям.

8.19. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.20. По просьбе заявителя, оставившего свои документы должностному лицу, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.21. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель 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.

9.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

9.3.1. о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение;

9.3.2. об оставлении обращения без рассмотрения;

9.3.3. о продлении срока рассмотрения обращения;

9.3.4. о результатах рассмотрения обращения;

9.3.5. о деятельности органов местного самоуправления по запросам.

9.4. В случае необходимости заявителю выдается заверенная копия его письменного обращения с проставленным на нем регистрационным номером, копия регистрационной карточки обращения, а также копия письменного ответа на обращение.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 08.30 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.30 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.30 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

9.6.1. называет должность;

9.6.2. предлагает абоненту представиться;

9.6.3. выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

9.6.4. вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

9.6.5. при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора специалист, ответственный за работу с обращениями граждан должен произносить слова четко, избегать разговоров с иными лицами и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Раз в полугодие и по итогам года специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит информационно – аналитические материалы о рассмотрении обращений граждан и предоставляет их главе района.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
