

АДМИНИСТРАЦИЯ РАССКАЗОВСКОГО РАЙОНА
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16.02.2022

г. Рассказово

№ 106

Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Рассказовского района» в новой редакции

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, администрация района постановляет:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Рассказовского района» в новой редакции согласно приложению.

2. Заместителям главы администрации района, руководителям структурных подразделений администрации района обеспечить исполнение Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Рассказовского района» в новой редакции.

3. Признать утратившим силу постановление администрации района от 08.06.2016 № 345 «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Рассказовского района» в новой редакции».

4. Разместить настоящее постановление на сайте сетевого издания «РИА «ТОП 68» (www.top68.ru) и на официальном сайте администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации района Т.В. Проскурякову.

Первый заместитель главы администрации
Рассказовского района

О.Н. Булычев

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации района
от 16.02.2022 № 106

ПОЛОЖЕНИЕ
«О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
Расказовского района» в новой редакции

1. Общие положения

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Расказовского района» (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Расказовского района, Регламентом администрации района, настоящим Положением, предусматривающим порядок и последовательность операций, проводимых должностными лицами администрации района при рассмотрении обращений граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в виде писем, телеграмм, петиций по почте, фельдъегерской связью, в электронном виде, доставляются нарочным, а также в устной форме на личном приеме граждан в администрации района и на выездных приемах, при проведении главой района, первым заместителем главы администрации района и заместителями главы администрации района приема граждан в органах местного самоуправления сельских поселений.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2. Информирование о приеме и рассмотрении обращений граждан

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании администрации района;
- по телефону;
- по электронной почте;

по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

на официальном сайте администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://r31.tambov.gov.ru>

2.1.2. Местонахождение администрации района: улица Советская, дом 1, город Рассказово, Тамбовская область, 393250; Адрес электронной почты: post@r31.tambov.gov.ru

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который звонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.5. Гражданин с учетом работы администрации района с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, при личном обращении.

2.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:

о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) о процедуре рассмотрения обращений граждан

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются муниципальными служащими структурных подразделений администрации района, рассматривающих обращение.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

требований к заявителю, пришедшему на прием;

мест и графиков личного приема должностными лицами администрации района для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений;
порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;
четкость в изложении материала;
полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования.

2.3. Результат рассмотрения обращений граждан

2.3.1. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

переадресация обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации его обращения;

уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;

устный ответ на обращение с согласия гражданина.

3. Право гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в

административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Требования к письменному обращению

В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению дополнительно прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в письменной форме.

4.2. Прием и регистрация письменных обращений

4.2.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление обращения гражданина в администрацию района, поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из органов государственной власти или органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

4.2.2. Обращения, поступившие в администрацию района и соответствующие предъявляемым к ним требованиям, распределяются на:

- передаваемые первому заместителю главы администрации района, заместителям главы администрации района, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов;

- подлежащие переадресации по принадлежности.

4.2.3. На обращения граждан, в которых при вскрытии конверта или при рассмотрении обращения обнаруживается отсутствие документов, упоминаемых заявителем в обращении, или текста обращения, составляется акт и об этом сообщается заявителю. При обнаружении поврежденного документа на его обратной стороне производится отметка «Документ получен в поврежденном виде», указываются фамилия специалиста, вскрывшего конверт, и дата.

На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, акции и т.д.) и деньгами, составляется акт о наличии ценных бумаг и денег, который подшивается к обращению.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они направляются по назначению. Датой

поступления считается дата регистрации обращения, указанная на штампе администрации района.

4.2.4. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляются, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты подачи. Обращения граждан, поступившие после 16.30, в пятницу после 15.30 регистрируются следующим днем.

4.2.5. Все обращения подлежат обязательной проверке на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

Неоднократными считаются обращения одного автора по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы должностными лицами или уполномоченными органами администрации района.

4.2.6. Не считаются повторными неоднократные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы, в случае, если на основании акта с данным заявителем прекращена переписка. В этом случае обращение указанного заявителя, поступившее после прекращения переписки, регистрируется и при отсутствии новых доводов и обстоятельств по существу ранее рассмотренного вопроса закрывается в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки.

4.2.7. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

4.2.8. Регистрация обращений осуществляется в журнале регистрации обращений граждан и с использованием сетевой автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан (далее - АСКОГ).

При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема (темы) обращения;

данные о наличии приложений.

Зарегистрированные обращения граждан и проект резолюции, направляются главе района, первому заместителю главы администрации района, заместителям главы администрации района в соответствии с распределением обязанностей, которые дают поручения.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов администрации района, в поручении указываются все исполнители. На документ, рассматриваемый несколькими исполнителями, направляется один ответ. Ответственным за исполнение документа и обобщение ответа заявителю является лицо, указанное первым или с обозначением «ответственный». Ответственному исполнителю направляется подлинник документа, соисполнителям - копия рассматриваемого обращения.

Если согласно резолюции, в качестве соисполнителей выступают сторонние организации, подлинник документа всегда направляется в структурное подразделение администрации района.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации района или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

При рассылке поручений главы района, первого заместителя главы администрации района, заместителей главы администрации района, связанных с рассмотрением обращений граждан, проверяется соответствие номера, указанного на поручении и сопроводительном письме, регистрационному номеру обращения, делается согласно резолюции отметка о постановке рассмотрения обращения на контроль, направляются обращения исполнителям.

4.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

На стадии экспедиционной обработки поступивших обращений отбираются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

4.3.1. 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. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

4.3.3. 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы ответ на обращение не дается, и оно возвращается в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данного 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.

4.3.6. 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.

4.3.7. В случае, 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 соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4.4. Рассмотрение обращений граждан исполнителем

4.4.1. Исполнителем административной процедуры рассмотрения обращений граждан является структурное подразделение органа администрации района, уполномоченное согласно резолюции главы района, первого заместителя главы администрации района, заместителя главы администрации района.

4.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, просьбы, исполнитель в лице руководителя структурного подразделения администрации района и уполномоченных им лиц (далее - исполнитель):

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, посредством использования электронных

средств связи, почтой и другими способами, но не позднее чем за 5 рабочих дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на письменное обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточно детальное рассмотрение обращения обусловлено неявкой гражданина на личную беседу. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении факта невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем не позднее чем за 5 рабочих дней.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

б) 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.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, не превышающий 15 дней.

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

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

д) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Если в поручении указаны несколько исполнителей, то все исполнители в равной степени ответственны за своевременное и качественное рассмотрение обращения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения. Ответственный исполнитель предоставляет подготовленный на обращение ответ не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

Ответственный исполнитель либо исполнитель, обобщающий ответ соисполнителей, несет ответственность за содержание, ясность и четкость ответа, достоверность ссылок на нормативно-правовые акты. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться). Если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

При рассмотрении коллективных заявлений, т.е. заявлений, поданных от двух и более лиц, письменный ответ направляется каждому заявителю, указавшему в обращении свою фамилию и почтовый адрес, если в письме не оговорено, кому конкретно направить ответ. Если от имени заявителя действует доверенное лицо (лицо, предъявившее нотариально заверенную доверенность), то ответ направляется по адресу, указанному в заявлении доверенного лица.

Исполнитель, которому направлен подлинник обращения, несет ответственность за то, чтобы заявитель в течение 30 дней, если иное не предусмотрено законодательством, со дня регистрации обращения в администрации района был уведомлен о результатах или ходе рассмотрения его обращения.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Решение о продлении контрольного срока исполнения и снятии обращения с контроля принимается руководителем, первично рассматривавшим обращение, с сообщением заявителю о результатах рассмотрения обращения.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений граждан ответы корреспондентам, направившим их на рассмотрение в администрацию района, даются только за подписью главы района, первого заместителя главы администрации района, заместителей главы администрации района.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан ведут глава района, первый заместитель главы администрации района и заместители главы администрации района в

соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации района.

5.2. Запись на прием производится в приемной администрации района с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00.

5.3. Запись граждан на личный прием производится, как правило, в зависимости от характера обращений граждан и вопросов, курируемых должностными лицами, ведущими личный прием.

5.4. Регистрация граждан, обратившихся на личный прием, осуществляется в журнале с указанием даты, фамилии, имени, отчества, адреса проживания заявителя, а также в журнале документов электронной базы данных администрации района АСКОГ (раздел "Личный прием") с заполнением всех необходимых реквизитов. После чего распечатывается контрольно-регистрационная карточка, а также при повторных обращениях при необходимости история обращений, которые передаются главе района, первому заместителю главы администрации района, заместителям главы администрации района, осуществляющим личный прием граждан.

Регистрационный номер обращения на личном приеме состоит из начальных букв "Личный прием" и порядкового номера записи на прием (например, ЛП-112).

5.5. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется в приемной администрации района, с учетом категории льгот обратившегося, удаленности места проживания от центра, даты и времени обращения посетителей.

5.6. При необходимости могут проводиться предварительные беседы должностными лицами администрации района с гражданами, ожидающими личного приема.

5.7. В случае невозможности осуществления личного приема руководителем в установленный по графику приема день, прием ведут его заместители или назначенные им другие должностные лица администрации района. При этом руководитель может определить дополнительный день приема.

5.8. В случае, если назначенный для приема день является праздничным, то глава района, заместители главы администрации района могут принять решение о назначении дополнительного дня приема.

5.9. Глава района, первый заместитель главы администрации района, заместители главы администрации района могут проводить выездной личный прием граждан в органах местного самоуправления района.

5.10. Заместители главы администрации района, руководители структурных подразделений администрации района, в случае необходимости обязаны присутствовать на личном приеме граждан, который ведет глава района.

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

5.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

5.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.14. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

6. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан

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

7. Порядок оспаривания решений, действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в процессе исполнения обращения

В соответствии со ст. 218 Федерального закона от 08.03.2015 № 21-ФЗ «Кодекс об административном судопроизводстве Российской Федерации» гражданин, организация, иные лица могут обратиться непосредственно в суд или оспорить решения, действия (бездействие) органа, организации, лица, наделенных государственными или иными публичными полномочиями, в вышестоящие в порядке подчиненности орган, организацию, у вышестоящего в порядке подчиненности лица либо использовать иные внесудебные процедуры урегулирования споров.

10. Иные положения

В ситуациях, не урегулированных настоящим Положением, рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».