АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА КОШКИНСКИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.07.2019 № 377

с. Кошки

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Кошкинский Самарской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан в Администрации муниципального района Кошкинский Самарской области, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района Кошкинский Самарской области, администрация муниципального района Кошкинский ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального района Кошкинский Самарской области (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации муниципального района Кошкинский в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального района Кошкинский Самарской области по социальным вопросам, медицине, образованию и молодежной политике Сергеева А.П.

Глава муниципального
района Кошкинский

Управление делами

В.Н.Титов

Чугунова 21504

Приложение
к постановлению администрации
муниципального района Кошкинский
Самарской области
от 23.07.2019 года №377

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального района Кошкинский Самарской области

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального района Кошкинский Самарской области (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан, и регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального района Кошкинский Самарской области (далее – Администрация муниципального района).
1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района Кошкинский Самарской области, настоящим Положением.

2. Требования к порядку рассмотрения 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 муниципального района;
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

- на официальном сайте Администрации муниципального района – kadm63.ru

2.1.2. Местонахождение Администрации муниципального района:

446800, Самарская область, Кошкинский район, с. Кошки, ул. Советская д.32

Адрес электронной почты: admkosh@samregion.ru

2.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации муниципального района. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой муниципального района Кошкинский Самарской области (далее – Глава муниципального района), либо уполномоченным на то лицом не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

3. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение должностному лицу Администрации муниципального района

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

3.2 Поступающие в Администрацию муниципального района письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются специалистом Администрации муниципального района (далее – специалист, ответственный за приём обращений).

3.3. Специалист, ответственный за прием обращений:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия)

- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение.

3.4. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в Администрации муниципального района в течение трех дней с момента поступления.

3.5 Поступившие в Администрацию муниципального района обращения регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан». В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. При регистрации в «Журнал регистрации обращений граждан» вносится следующая информация о поступившем обращении:
- номер обращения;
- дата обращения;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);
- краткое содержание обращения.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

3.7. Обращение проверяется на повторность, при необходимости используются архивные документы, касающиеся предыдущей переписки.

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 Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.8. Если обращение переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.9. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются Главе муниципального района, либо уполномоченным на то лицам. Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение специалистам муниципального района.

3.10. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации муниципального района, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти 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 Самарской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.11. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Администрация муниципального района и должностные лица Администрации муниципального района при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- давать письменный ответ по существу поставленных в каждом обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. В процессе рассмотрения обращения по существу Администрация муниципального района и должностные лица Администрации муниципального района вправе:
- запрашивать, 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;
- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- привлекать в установленном порядке экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.
4.3. Для получения необходимой дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении в иных органах, организациях и учреждениях ответственным специалистом Администрации муниципального района подготавливается соответствующий запрос.
Запрос должен содержать:
- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, не должен превышать 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
4.4. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из правоохранительных органов, исполняются Администрацией сельского поселения в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 30 дней со дня регистрации запроса.
4.5. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким специалистам Администрации муниципального района, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на специалиста Администрации муниципального района, указанного в резолюции первым.
4.6. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:
- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, исходящий регистрационный номер.
4.7. Ответ на обращение подписывается Главой муниципального района, а также заместителями Главы муниципального района.
4.8. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию муниципального района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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.
5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или 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.
5.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства Глава муниципального района, либо уполномоченное на то лицо, 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

5.7. 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 государственный орган или соответствующему должностному лицу

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан ведет Глава муниципального района

6.2. Приём граждан осуществляется в первый и четвертый понедельник месяца

6.3. В случае переноса приема на другой день и время заявитель об этом уведомляется заблаговременно.

6.4. Специалист Администрации муниципального района, осуществляющий приём заявлений, обязан:

- осуществить запись на приём и известить о порядке приёма;
- разъяснить гражданину, в какой орган ему следует обратиться для получения компетентного решения, и по возможности оказать ему содействие.
- занести данные о гражданине в карточку личного приема (Приложение к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан)

6.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.6. В случае если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

6.7. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, приём может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник

полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приёма гражданина.

6.8. В случае если во время приёма граждан, решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие службы.

В случае если поставленные гражданином во время приёма вопросы не входят в компетенцию Администрации муниципального района, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

Глава муниципального района при ведении приёма граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений специалистов Администрации муниципального района

6.9. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. В ходе личного приёма гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

6.12. Поручение муниципального района, данное во время приёма граждан, заносится в карточку личного приема гражданина и ставится на контроль. После разрешения обращения в полном объеме поручение снимается с контроля.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. С целью защиты и восстановления прав, свобод и основанных на действующем законодательстве интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру Глава муниципального района, либо уполномоченное на то лицо, в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализом содержания поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8. Формирование и хранение дел

8.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Материалы по обращениям, адресованным в Администрацию муниципального района, Главе муниципального района формируются специалистом Администрации муниципального района в дела и находятся на архивном хранении в Администрации муниципального района в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

8.2. Обращения граждан располагаются в хронологическом порядке.

8.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

8.4. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

8.5. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.