



Российская Федерация
Глава Марьяновского муниципального района Омской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.12.2020

№ 172

Об утверждении Положения «О порядке работы с обращениями граждан в Администрации Марьяновского муниципального района Омской области»

На основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Омской области от 06 ноября 2015 года №1801-ОЗ "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение", руководствуясь Уставом муниципального образования Марьяновского муниципального района Омской области постановляю:

1. Утвердить Положение о Порядке работы с обращениями граждан в Администрации Марьяновского муниципального района Омской области.
2. Настоящее постановление обнародовать и разместить в сети "Интернет" на официальном сайте Администрации Марьяновского муниципального района Омской области.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Марьяновского муниципального района Е.Н. Калашникова.

Глава Марьяновского
муниципального района

А.И. Солодовниченко

Приложение
к постановлению Главы
Марьяновского муниципального
района от 01.12.2020 № 172

Положение

О порядке работы с обращениями граждан в Администрации
Марьяновского муниципального района Омской области

I. Общие положения

Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Марьяновского муниципального района Омской области (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Омской области от 06 ноября 2015 года №1801-ОЗ "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение", Уставом муниципального образования Марьяновский муниципальный район Омской области в целях установления единого порядка взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Администрации при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1. Прием и первичная обработка обращений граждан.

1.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам.

1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

В Администрации Марьяновского муниципального района Омской области, структурных подразделениях обращения граждан (далее - обращения) рассматривают руководители Администрации Марьяновского муниципального района Омской области (Глава Марьяновского муниципального района, первый заместитель и заместители Главы

Марьяновского муниципального района), руководители структурных подразделений Администрации Марьяновского муниципального района.

1.5. В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

1.6. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Марьяновского муниципального района Омской области, структурные подразделения в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:

- доставленные гражданами лично в приемную Главы Марьяновского муниципального района Омской области, структурные подразделения; поступившие по почте; переданные по факсу; направленные по информационным системам общего пользования; принятые руководителями на встречах с населением, во время проведения личного приема граждан руководителями; поступившие по "Телефону доверия Главы Марьяновского муниципального района Омской области"; иные обращения.

1.7. Обращения с пометкой "лично" передаются адресатам без вскрытия письма (пакета). В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

1.8. Специалист комитета по организационно- кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостности упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прикрепляет конверт;

- поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие подобные приложения к письму) прикрепляются к тексту письма;

- в случае отсутствия текста письма составляет справку с текстом "Письма в адрес (наименование государственного органа) нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами, подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты хранятся в приемной Главы: один экземпляр - в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

1.9. Прием и рассмотрение обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, в форме электронного документа, по информационным системам общего пользования, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

1.10. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и

тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2. Регистрация поступивших обращений граждан.

2.1. Поступившие в Администрацию Марьяновского муниципального района обращения регистрируются с момента поступления с использованием автоматического управления системы "Обращения граждан" на базе Lotus Notes.

2.2. Специалист комитета по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района:

- на поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп Администрации с указанием даты регистрации и регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- прочитывает обращение, выявляет поставленные вопросы, определяет их тематику, присваивает каждому свой квалификационный шифр;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

- в регистрационной карточке базы данных "обращения граждан" указывает фамилию, инициалы заявителя, его адрес и заполняет все указанные реквизиты. Если письмо подписано тремя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- отмечает форму обращения (письменное, в форме электронного документа, полученные в ходе личного приема, устное);

- если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (наименование организации-корреспондента), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

3. Рассмотрение зарегистрированных обращений граждан.

3.1. После регистрации обращение передается Главе Марьяновского муниципального района или первому заместителю Главы Марьяновского муниципального района.

3.2. Глава Марьяновского муниципального района или первый заместитель Главы Марьяновского муниципального района принимает решение о дальнейшем рассмотрении:

- 1) дает соответствующие поручения и определяет срок исполнения поручения;

- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает решения в соответствии с действующим законодательством о продлении срока рассмотрения обращения и списании обращения в дело;

4) совершает иные действия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5) Организация ведения делопроизводства по обращениям осуществляется в соответствии с Порядком работы в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации Марьяновского муниципального района Омской области.

3.3. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

3.4. Письма граждан с просьбами о личном приеме Руководителями рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы и графике приема Руководителями, а обращения списываются "В дело" как исполненные.

3.5. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в соответствии с резолюцией Руководителя в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляются 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 случаев, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы государственной власти Омской области, органы местного самоуправления Омской области или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина.

3.7. Если в тексте поручения Руководителя имеется указание "срочно", "незамедлительно", то исполнение осуществляется в течение 3 календарных дней. Указание "оперативно" предусматривает исполнение в течение 10 календарных дней. Если последний день исполнения приходится на нерабочий день, то оно исполняется в предшествующий рабочий день.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

4.1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, в том числе в течение:

3 календарных дней:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение Руководителю;

7 календарных дней:

- рассмотрение обращений граждан Руководителем;
- выдача поручений по рассмотрению обращения;
- постановка обращений граждан на контроль;

15 календарных дней:

- исполнение поручений, данных по обращению;
- продление сроков рассмотрения обращения;

5 календарных дней:

- оформление ответа на обращение.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

5. Исполнитель поручения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- вправе пригласить заявителя для личной беседы, выехать на место, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, если такое предусмотрено резолюцией Руководителя.

5.1. Исполнитель поручения на основании направленного в установленном порядке запроса в течение 15 календарных дней обязан предоставить 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 предоставления.

5.2. В случае если обращение, по мнению Исполнителя поручения, направлено не по принадлежности, он в течение 2 календарных дней возвращает обращение в приемную Главы Марьяновского муниципального района, при этом указывая причину возврата обращения.

5.3. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.4. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

5.5. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены Исполнителем специалисту, ответственному за работу с

обращениями граждан, со всеми материалами проверки (справками, информацией и т.д.) для формирования дела и закрытия через автоматизированную систему ЕСЭДО в разделе "Обращения граждан".

5.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов Исполнителям поручений, срок рассмотрения обращения может быть продлен Руководителем не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

5.7. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения Исполнитель поручения не позднее чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, предоставляет Руководителю, принимающему решение о продлении срока, докладную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения. На основании чего соответствующим Руководителем принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Органы местного самоуправления и должностные лица 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.

7. Требования к оформлению ответов на обращения граждан.

7.1. Ответы на обращения граждан подписывают Руководитель, Исполнители поручения Руководителя, другие должностные лица в пределах своей компетенции (исключая факсимиле).

7.1. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, корректно, уважительно, кратко, исчерпывающе, с пояснениями на все поставленные в обращении вопросы.

7.2. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

7.3. Если по резолюции Руководителя ответ гражданину дает Исполнитель поручения, то в ответе Руководителю должно быть указано, что заявитель проинформирован (приложена копия ответа заявителю) о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективному обращению указывается, кому именно из заявителей дан ответ (приложена копия ответа).

7.4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба об их возврате.

7.5. Ответы заявителям в Правительство Омской области, на депутатские запросы печатаются на бланках установленной формы, с обязательным указанием исполнителя и его контактного телефона.

7.6. Подлинники обращений граждан возвращаются в Правительство Омской области и т.д. при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

7.7. Все ответы на поручение о рассмотрении обращений граждан от Исполнителей поручения передаются Руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения.

7.8. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в комитет по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района, где проверяется правильность оформления ответа и внесение специалистом в базу данных результата рассмотрения обращения, в соответствии с указанными параметрами ("дано разъяснение", "удовлетворено", "отказано" и т.п.)

7.9. После регистрации ответа гражданину (заявителю) комитет по организационно-кадровому обеспечению осуществляет его отправку корреспондентам.

7.10. Отправление ответов гражданину (заявителю) без регистрации в приемной Главы Марьяновского муниципального района не допускается.

7.11. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Марьяновского муниципального района или должностному лицу 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.

Специалисту комитета по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района по таким обращениям передается копия распечатанного файла с электронной почты о дате, времени, данных адресата, отправителя и текста направленного ответа для сохранения в архивном деле.

7.12. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

8. Организация личного приема.

8.1. Руководители Администрации Марьяновского муниципального района ведут прием граждан в соответствии с утвержденным Главой Марьяновского муниципального района графиком личного приема граждан руководителями Администрации Марьяновского муниципального района.

8.2. Специалист (иной работник), осуществляющий запись на личный прием в соответствии порядком приема граждан по личным вопросам Руководителями Администрации, утвержденным Главой Марьяновского муниципального района, заполняет данные заявителя в журнале приема и проводит предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок разрешения его вопроса, при необходимости вправе направить на беседу в соответствующий орган по компетенции разрешения вопроса.

8.3. На граждан, записанных на личный прием, оформляется карточка личного приема гражданина, вносятся сведения в базу данных.

8.4. В случае повторного обращения гражданина специалист (иной работник), осуществляющий запись на личный прием в соответствии порядком приема граждан по личным вопросам Руководителями Администрации Марьяновского муниципального района, утвержденным

Главой Марьяновского муниципального района, осуществляет подборку имеющихся материалов, касающихся данного гражданина. Подобранные материалы предоставляются Руководителю, ведущему личный прием, вместе с карточкой личного приема.

8.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности и по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

8.6. Во время проведения предварительной беседы, личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение в письменной форме.

8.7. По окончании приема Руководитель, осуществляющий личный прием, доводит до сведения заявителя о своем решении или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ.

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

9. Требования к помещениям для проведения личного приема.

9.1. Помещения для личного приема граждан должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, нормативам и оборудованы:

- системой кондиционирования;
- телефонной связью;
- аптечкой для оказания доврачебной помощи;
- чистой питьевой водой.

9.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

9.3. Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями.

9.4. Места для заполнения документов должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

9.5. В здании Администрации Марьяновского муниципального района должна быть размещена информация о режиме работы, график личного приема граждан Руководителями.

10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

10.1. 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.

10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист комитета по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района.

10.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются при личном общении или по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения Администрации Марьяновского муниципального района, по просьбе граждан также сообщается фамилия, имя, отчество, занимаемая должность специалиста.

При ответах на телефонные звонки специалисты Администрации Марьяновского муниципального района:

- подробно, в вежливой (корректной) форме информируют (консультируют) обратившихся граждан по интересующим их вопросам;
- принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, при невозможности ответить на поставленный вопрос гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- избегают параллельных разговоров с окружающими людьми;
- не прерывают разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- произносят слова четко;
- предупреждают граждан о том, что консультация по телефону длится не более 10 минут.

11. Контроль исполнения обращений граждан.

11.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя:

- выявление и устранение Руководителем, Исполнителем, специалистом комитета по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района, нарушений прав заявителей;
- рассмотрение, принятие решений, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Руководителем, Исполнителем, специалистом комитета по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района.

11.2. Текущий контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется Руководителем, специалистом комитета по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района и иными уполномоченными на то должностными лицами.

11.3. Еженедельный контроль осуществляется специалистом комитета по организационно-кадровому обеспечению Администрации путем составления информационных справок о нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан и доведением их до сведения Главы Марьяновского муниципального района, первого заместителя Главы Марьяновского муниципального района.

11.4. Исполнители поручений, специалисты (иные работники), работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность закрепляется в должностных регламентах (инструкциях).

11.5. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях в

соответствии с законодательством. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

11.6. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления, Исполнителю поручения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

11.7. При утрате обращений и (или) оригиналов документов, представленных к обращению, проводится служебная проверка, о результатах которой информируется Глава Марьяновского муниципального района, первый заместитель Главы Марьяновского муниципального для вынесения решения.

11.8. При уходе в отпуск Исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому работнику по поручению соответствующего Руководителя.

11.9. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности Исполнитель обязан сдать все имеющиеся у него обращения работнику, ответственному за делопроизводство в соответствующем структурном подразделении.

11.10. Ежегодный отчет по работе с обращениями граждан Администрации Марьяновского муниципального района формируется специалистом комитета по организационно-кадровому обеспечению Администрации Марьяновского муниципального района до 20 января года, следующего за отчетным. В связи с чем, ежегодно до 25 декабря специалист Администрации Марьяновского муниципального района запрашивает у органов местного самоуправления Марьяновского муниципального района информацию о работе с обращениями граждан для представления в Правительство Омской области и размещения на официальном сайте Администрации Марьяновского муниципального района.

12. Ответственность за неисполнение либо за ненадлежащее исполнение служебных обязанностей, предусмотренных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", включая сроки рассмотрения обращения, в пределах своей компетенции несут Руководители, Исполнители поручений, специалисты (иные работники) в соответствии с законодательством.