Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Сосновского муниципального района

 В соответствии с федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», администрация Сосновского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Сосновского муниципального района (приложение).
2. Управлению муниципальной службы опубликовать (О.В. Осипова) в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов, и разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Сосновского муниципального района в сети «Интернет».
3. Настоящее постановление вступает в законную силу с момента его опубликования.
4. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Сосновского муниципального района А.Н. Алексеева.

Глава Сосновского

муниципального района Е.Г. Ваганов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Сосновского муниципального района Челябинской области

от \_\_\_\_\_\_\_2019 г. №\_\_\_\_\_\_

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в администрации

Сосновского муниципального района

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Сосновского муниципального района (далее — Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами администрации Сосновского муниципального района Челябинской области (далее — администрация района), другими государственными органами и организациями, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Сосновского муниципального района.

1.2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации района:

1) Конституция Российской Федерации;

2)Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3)Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращении граждан»;

4) Устав Сосновского муниципального района.

1.3.Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Сосновского муниципального района, заместителями Главы Сосновского муниципального района (далее по тексту - Глава района, заместители Главы района), муниципальными служащими администрации района, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее именуется - служащие).

1.4. Организация работы с обращениями граждан возложена на отдел по работе с территориями и обращениями граждан (далее – отдел) администрации района.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в администрацию района обращений осуществляется в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» Правительства, органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области (далее — ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется специалистами отдела по работе с территориями и обращениями граждан администрации района по адресу: 456513, Челябинская область, Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул. 50лет ВЛКСМ, д. 21.

Телефон для справок: 8 (351 44) 9 03 24.

Адрес интернет-сайта www.chelsosna.ru, электронная почта - obrashen@chelsosna.ru.

1.5. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Основные термины, используемые при работе с обращениями граждан:

Автор обращения (автор/заявитель) — гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(е)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в администрацию района;

адресант — автор, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

аннотация — краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) заявителем;

анонимное обращение - обращение:

- в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, (паспорта или иного документа);

вид вопроса - способ изложения заявителем вопроса в виде жалобы, заявления или предложения для достижения цели, поставленной при направлении обращения;

вопрос - вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в органе местного самоуправления;

запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы:

о результатах рассмотрения обращения автора обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

исполнитель - лицо, которому Главой района направлено обращение на рассмотрение, готовит проект ответа;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

комплекс программ VipNet - специальное программное обеспечение для организации защищенного почтового обмена документами в электронном виде на базе технологии VipNet, с использованием в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

«Личный кабинет» - информационный ресурс, индивидуальная страница автора на официальном сайте в сети «Интернет» органа местного самоуправления, предусматривающая авторизацию автора при доступе на данный информационный ресурс и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе рассмотрения каждого отправленного с этого информационного ресурса обращения или запроса в орган местного самоуправления, а также о результатах рассмотрения каждого отправленного с этого информационного ресурса обращения или запроса в орган местного самоуправления, если в его компетенцию входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) или к его полномочиям отнесено предоставление запрашиваемой информации;

«меры приняты» - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы.

направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий государственный орган, орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не поддержано» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

неоднократное обращение - второе и более обращение одного(их) и того(ех) же заявителя(лей), в один орган местного самоуправления, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

нецензурное обращение - обращение, заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

обращение - поступившее в орган местного самоуправления, в муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

обращение в письменной форме – обращение, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме в органе местного самоуправления в муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение, не поддающееся прочтению - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

обращение оскорбительного характера - обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

ответ на запрос - служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе, органе местного самоуправления:

 - в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайга, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети «Интернет»;

 - в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности органа местного самоуправления, в который поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты.

повторное обращение - второе обращение одного(их) и того(ех) же заявителя(лей) в один и тот же орган местного самоуправления, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

поддержано - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

разъяснено - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

рассмотрение обращения - действия органа местного самоуправления, должностного либо уполномоченного лица, осуществляющего публично значимые функции предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

результат рассмотрения - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

тематика - вопросы, объединенные в соответствующие темы, наименование которых содержится в общероссийском тематическом классификаторе;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений - перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

устный ответ на запрос - информация о деятельности органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефону справочной службы органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных органом местного самоуправления на ее предоставление;

устный ответ на обращение - дающийся заявителю в ходе его личного приема:

 - ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

 - отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан.

2.1. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05. 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Глава района, заместители Главы района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в администрации района.

По запросам устанавливается срок исполнения - 15 дней. Продление срока не предусмотрено.

2.2. Требования к письменному обращению граждан.

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

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации района Челябинской области.

Личный прием граждан в администрации района ведут Глава Сосновского муниципального район, заместители Главы района в соответствии с графиком, утверждаемым Главой района на год.

Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации района и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет отдел по работе с территориями и обращениями граждан ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении администрации района, а также на официальном сайте администрации района, средствах массовой информации района. Предварительная запись на прием к Главе района, заместителям Главы района производится в отделе. В рамках личного приема специалисты отдела оказывают информационно - консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.4. Порядок подготовки и проведения приемов граждан в режиме видео- конференц - связи.

Видеоприем проводит уполномоченное лицо администрации района по графику, утвержденному Главой района.

Участие в видеоприеме в зависимости от поручения принимает Глава района или заместители Главы района, курирующие соответствующее направление деятельности, заявленное по теме видеоприема.

 Отдел и информационно-технический отдел обеспечивают организацию видеоприемов в администрации района.

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочие места служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме, обеспечивается доступ в сеть интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

Результатом рассмотрения обращения является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указана 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 орган в соответствии с его компетенцией;

2) в обращении обжалуется судебное решение. Обращение в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа, по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) 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 района, заместители Главы района, уполномоченные на то лица 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 орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

6) 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.

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 администрацию района соответствующему должностному лицу.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнении действий по рассмотрению обращений граждан.

Последовательность действий:

* 1. прием письменных обращений граждан;
	2. прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности администрации района;
	3. прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления района;
	4. регистрация поступивших письменных обращений граждан;
	5. направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
	6. рассмотрение обращений граждан;
	7. регистрация письменных электронных обращений граждан;
	8. личный прием граждан;
	9. постановка обращений граждан на контроль;
	10. продление срока рассмотрения обращений граждан;
	11. оформление ответов на обращения граждан;
	12. предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
	13. формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

3.1. Прием письменных обращений граждан:

1. основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в администрацию района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом государственных органов, других органов местного самоуправления;
2. обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, с использованием иных средств связи;
3. обращения, присланные по почте, поступившие по телефону, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел по работе с территориями и обращениями граждан;
4. прием письменных обращений, непосредственно от граждан производится специалистами отдела. По просьбе обратившегося гражданина на копии его обращения ставится штамп с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;
5. обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращении;
6. поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в программе ЕАИС «Обращения граждан».

3.2. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности администрации района:

1) запросы гражданина (физического лица) (далее именуется пользователь информации) поступают в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телефону, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел;

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится специалистами отдела;

4) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием ЕАИС «Обращения граждан»;

5) зарегистрированные запросы ежедневно с резолюцией Главы района передаются на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

6) запросы могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях администрации района, или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу администрации района, либо направлены, на рассмотрение в органы местного самоуправления Сосновского муниципального района (далее именуются - органы местного самоуправления района) в соответствии с их компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции администрации района, направляется в течение 7 дней со дня регистрации должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или готовится разъяснение за подписью должностного лица администрации района;

8) доступ пользователей информации к информации о деятельности администрации района ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) поступившие в структурные подразделения администрации района запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в отделе;

10) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 7, 19 Федерального закона от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.3. Прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления района:

1. «Горячая линия» района обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону 8-351-44-90-323 с сообщениями о фактах коррупции в органах местного самоуправления района;

2. регистрация поступивших сообщений осуществляется в отделе по работе с территориями и обращениями граждан;

3. сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции, не рассматриваются;

4. сообщения, содержащие факты коррупции, направляются в течение 7 дней с момента регистрации на рассмотрение в прокуратуру.

3.4. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1. поступившие в отдел письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее именуется - ЕАИС «Обращения граждан»);
2. приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником отдела по работе с территориями и обращениями граждан и двумя служащими. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;
3. специалист, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп администрации Сосновского муниципального района с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае если место, предназначенное дня штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность;
4. в электронной регистрационно-контрольной карточке ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

 - дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (при наличии, в именительном падеже), адрес, место работы, должность, категория, пол. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

- тематика, виды и типы вопросов, в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в окне «Комментарии»);

- скан документа (обращения), содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю, прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

1. зарегистрированные обращения ежедневно передаются Главе района для наложения резолюции и уточнения исполнения.

3.5.Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1. письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (УФМС России по Челябинской области)

1. за подписью Главы района, заместителей Главы района готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурное либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членов семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений 1раждан Российской Федерации»).

Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.6.Рассмотрение обращений граждан:

1. обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации района (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, либо направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления района в соответствии с их компетенцией;
2. поступившие в структурные подразделения администрации района обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.
3. в случае если поручение о рассмотрении обращения дается государственным органам и их должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления района в соответствии с его компетенцией, отдел оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ;
4. документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие - в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистами отдела. Контроль за сроками исполнения осуществляют исполнители и специалисты отдела.

 Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа:

1. должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

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

1. орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять 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;

3.7. Регистрация поступивших письменных электронных обращений граждан:

 -поступившие в отдел письменные электронные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в ЕАИС «Обращения граждан»;

 -ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются Главе района.

3.8. Личный прием граждан:

 - консультации граждан о порядке проведения личного приема в администрации района осуществляет отдел по работе с территориями и обращениями граждан;

 - консультации граждан осуществляются в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность, служащим отдела, отвечающим за организацию личного приема;

 - правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войн, инвалиды 1 и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

 - специалист отдела консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе, вносит данные в ЭРКК ЕАИС «Обращения граждан»;

- проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в общем отделе материалов, касающихся данного заявителя;

- если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы района, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

- личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается Главой района;

- запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления района или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

- во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

- обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

- по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

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

- если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, го ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и отметка в карточке.

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

- должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

- после завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, готовятся сопроводительные письма.

Специалист отдела осуществляет рассылку документов исполнителям;

- ответ заявителю подписывает глава района, в его отсутствие - заместители главы района.

3.9. Постановка на контроль обращений граждан:

1. на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов;
2. контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из администрации Президента Российской Федерации, из аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, из редакций средств массовой информации, с личного приема Губернатора Челябинской области и его заместителей, председателя Правительства Челябинской области и его заместителей, главы района и его заместителей;
3. контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют исполнители и специалисты отдела по работе с территориями и обращениями граждан;
4. по истечении срока рассмотрения обращения специалист отдела делают напоминание исполнителям об истечении срока исполнения.

3.10. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1. в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;
2. срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в администрации района, продляется путем направления исполнителем уведомления в адрес Главы района и заявителя с указанием причины продления.

Обращение гражданина, поступившее в администрацию района и поставленное на контроль, может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение;

1. срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти, в органах власти Челябинской области (далее именуются - вышестоящие органы власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления подписанного Главой района, заместителями Главы района ответа в вышестоящий орган государственной власти.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается;

1. в случае продления срока рассмотрения обращения в контрольно-регистрационной карточке делается соответствующая отметка;

3.11. Оформление ответов на обращения граждан:

- ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает Глава района. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

- текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

- в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

- к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

- ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

- подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки;

- если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

- ответ за подписью ответственного исполнителя поступает в отдел по работе с территориями и обращениями граждан, где производится подборка всех материалов, относящихся к рассмотрению данного обращения.

Краткое содержание ответа заносится в ЭКРК АИС «Обращения граждан»;

- в отделе проверяется правильность оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

- если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением;

При поступлении ответа специалистами отдела в контрольно-регистрационной карточке делается отметка о дате поступления ответа и заносится его краткое содержание и результат рассмотрения обращения («удовлетворено», «разъяснено», «отказано», «меры приняты»). Подборка материалов направляется должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения;

- обращения, снятые с контроля, помещаются в архив;

- подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения;

3.12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1. при рассмотрении обращения гражданин 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;
2. предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведет отдел по работе с территориями и обращениями граждан;
3. информация предоставляется во время устных консультаций служащими отдела по телефону;
4. информация предоставляется по следующим вопросам:

о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

о продлении срока рассмотрения обращения; об отказе в рассмотрении обращения;

 о результатах рассмотрения обращения;

информация о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан: распределении обязанностей между заместителями главы района, заместителями главы района; порядке работы с обращениями граждан в администрации района; графике приема граждан главы района и его заместителей;

1. справочная информация по рассмотрению предоставляется заявителям ежедневно в установленное время;
2. при получении запроса по телефону служащий отдела: называет наименование органа, в который обратился гражданин; представляется и предлагает гражданину представиться; выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время служащим отдела;

1. во время беседы с заявителем специалист отдела должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

3.13. формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1. обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;
2. сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в ЕАИС «Обращения граждан».

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях;

1. подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив;
2. архивные документы хранятся 5 лет;
3. исполнителям запрещается изымать из переписки документы;
4. выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника отдела.