



П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

АДМИНИСТРАЦИИ КАРАГАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ПЕРМСКОГО КРАЯ

31.03.2021

№ СЭД-297-01-02-298

Об утверждении Положения по работе с устными и письменными обращениями граждан в администрации Карагайского муниципального округа Пермского края

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия и к их должностным лицам, улучшения организации работы с письменными и устными обращениями граждан, своевременного и квалифицированного их рассмотрения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение по работе с устными и письменными обращениями граждан в администрации Карагайского муниципального округа Пермского края.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Карагайского муниципального района от 10.10.2016 № 429 «Об утверждении Положения по работе с устными и письменными обращениями граждан в администрацию Карагайского муниципального района».
3. Настоящее постановление вступает в силу с даты подписания и подлежит опубликованию на официальном сайте Администрации Карагайского муниципального округа Пермского края.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами администрации Карагайского муниципального округа Аликина С.Н.

Глава муниципального округа -
глава администрации Карагайского
муниципального округа
Пермского края

В.С. Нечаев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
администрации Карагайского
муниципального округа
от 31.03.2021 № СЭД-297-01-02-298

ПОЛОЖЕНИЕ
по работе с устными и письменными обращениями граждан в
администрации Карагайского муниципального округа Пермского края

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Карагайского муниципального округа Пермского края, Указом губернатора Пермского края от 29.07.2013 №83 «Об официальном сайте «Интернет-приемная Пермского края»».

Обращения граждан с предложениями, заявлениями, жалобами в исполнительный орган местного самоуправления округа - важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связей аппарата с населением, существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов.

Являясь одной из форм участия населения в управлении, обращения граждан способствуют усилению контроля населения за деятельностью администрации Карагайского муниципального округа Пермского края (далее по тексту - администрация округа) и ее структурных подразделений.

1. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в настоящем Положении.

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

Заявление - просьба гражданина 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;

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

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на отдел внутренней политики и организационной работы администрации Карагайского муниципального округа Пермского края.

1.3. Настоящее Положение является нормативным документом, регламентирующим порядок работы с устными и письменными обращениями граждан, объединений и юридических лиц в администрации округа.

1.4. Методическое руководство и контроль за соблюдением требований настоящего Положения возлагаются на отдел внутренней политики и организационной работы администрации округа.

2. Регистрация и порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Направленные нарочно, по почте, факсу, через официальный сайт Карагайского муниципального округа, электронную почту администрации округа обращения граждан, адресованные руководству администрации округа, первоначально поступают для регистрации через «Интернет-приемную» в отдел внутренней политики и организационной работы администрации округа.

2.2. Все поступившие обращения граждан регистрируются в модифицированной системе электронного документооборота Пермского края (далее МСЭД) с датой текущего дня, а поступившие обращения после 16 часов датой рабочего дня, следующего за днем поступления.

Каждое обращение регистрируется в отдельной регистрационной карточке, присваивается самостоятельный регистрационный номер, который состоит из следующих элементов: префикс, индекс подразделения, индекс дела, порядковый номер.

Элементы регистрационного номера отделяются друг от друга через дефис, например: СЭД-297-01-08-45, что означает:

- 297- индекс подразделения;
- 01-08 – индекс дела, в соответствии с номенклатурой дел регистрация обращений граждан по личным вопросам;
- 45 – порядковый номер;

2.3. Письменное обращение в зарегистрированном виде передается главе муниципального округа- главе администрации Карагайского муниципального округа Пермского края (далее по тексту – главе округа) для рассмотрения в бумажном варианте и по средствам модифицированной системы электронного документооборота Пермского края, для направления исполнителю для дачи мотивированного ответа автору обращения в установленный законодательством срок.

2.4. Главным специалистов отдела внутренней политики и организационной работы (секретарь) делается копия обращения граждан и направляется исполнителю согласно резолюции главы округа.

Оригинал обращения храниться в отделе внутренней политики и организационной работы администрации округа у консультанта по внутренней политике.

2.5. Если исполнения обращения граждан поручаются нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем исполнителям направляются копии.

2.6. Запрещается направлять жалобы граждан тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.7. Все письменные обращения, за исключением анонимных и не содержащих конкретной информации и четко поставленных вопросов, ставятся на контроль в отделе внутренней политики и организационной работы администрации округа.

Анонимным письмом считается письменное обращение гражданина, не имеющее подписи, если фамилия не указана или написана неразборчиво, отсутствуют данные о месте жительства заявителя, либо о месте его работы или учебы. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба или вреда, а также сведения о готовящемся или совершенном преступлении направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

Не рассматриваются обращения, содержащие ненормативную лексику, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

В случае отклонения обращения обязательно указываются мотивы отклонения и порядок обжалования.

2.8. При поступлении в администрацию округа повторных письменных обращений отделом внутренней политики и организационной работы в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям.

Повторным считаются письма граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения обращений или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные - по одному вопросу, если по нему автору были даны исчерпывающие ответы соответствующих компетентных органов.

2.9. Должностные лица при рассмотрении обращений обязаны, в случае необходимости, истребовать документы, направить работников на места для проверки сведений, содержащихся в обращении, принять обоснованное решение и обеспечить своевременное и правильное исполнение данного решения.

2.10. Ответы заявителям за подписью главы администрации округа либо проставлением электронно-цифровой подписью направляются главным специалистами отдела внутренней политики и организационной работы администрации округа (секретарь) почтой с уведомлением, либо электронной почтой, в зависимости от того какой способ направления ответа на обращение указал заявитель в обращении.

В обязательном порядке проставляются дата и регистрационный номер обращения в МСЭД.

2.11. В случае проведения дополнительной проверки запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более на 30 календарных дней.

2.12. Снять обращение с контроля имеет право должностное лицо, давшее контрольное поручение по письму, либо лицо, официально его заменяющее, в том случае, если заявителю дан письменный ответ, или вопросы, поставленные в письме, решены с выходом на место.

2.13. О решениях, принятых по обращениям, дается письменный ответ. Обращения считаются разрешенными, если по всем вопросам приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы. В ответах не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если корреспондент получает отказ;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения поставленных в письме вопросов;
- ограничение информацией о предполагаемых мерах разрешения обращений.

2.14. 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 администрации округа 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.

3. Требования к заполнению гражданами форм на сайте «Интернет-приемная»

3. Требования к заполнению формы для регистрации граждан на сайте «Интернет-приемная»:

3.1.1. все поля регистрационной формы должны быть заполнены.

3.2. Требования к заполнению формы для регистрации граждан на сайте «Интернет-приемная»:

3.2.1. все поля формы обращения должны быть заполнены;

3.2.2. обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде файлов без архивирования. Размер файлов вложений не может превышать 5 Мб;

3.2.3. гражданином должно быть дано согласие на обработку его персональных данных на сайте «Интернет-приемная».

4. Организация личного приема граждан. Порядок работы с устными обращениями

4.1. Прием граждан осуществляется главой администрации округа и его заместителями, управляющим делами в соответствии с утвержденным графиком.

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

4.3. Организация личного приема граждан указанными лицами возлагается на главного специалиста отдела внутренней политики и организационной работы администрации округа (секретарь):

- заполняет в полном объеме карточки приема посетителей согласно приложению;

- проверяет, обращались ли граждане в администрацию округа раньше и по каким вопросам. В случае повторных обращений поднимает из архива дела и передает их исполнителям;

- после приема оформляет в установленном порядке всю полученную документацию, в том числе и переданные лично письма, и направляет копии документов для решения поставленных вопросов исполнителям;

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

4.4. Обращения граждан фиксируются в карточке приема посетителей. Все поручения главы администрации округа и его заместителей, управляющего делами ставятся на контроль и разрешаются в общем порядке.

4.5. Непосредственный контроль за выполнением поручений по результатам приема граждан осуществляется главным специалистом отдела внутренней политики и организационной работы администрации округа (секретарь).

4.6. Устные обращения снимаются с контроля, как и письменные, главой администрации округа, заместителями, управляющим делами в том случае, когда рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, а заявителям даны ответы в письменной или устной форме.

4.7. На карточке приёма посетителей ставится отметка главным специалистом отдела внутренней политики и организационной работы администрации округа (секретарь) об исполнении обращения.

5. Сроки разрешения обращений граждан

5.1. Устные и письменные обращения граждан разрешаются в сроки, установленные настоящим Положением:

- не требующие дополнительного изучения и проверки безотлагательно, но не позднее 15 дней;

- при проведении специальной проверки или необходимости получения дополнительной информации - в срок до 30 календарных дней.

5.2. Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей по вопросам, не касающимся воинской службы, разрешаются не позднее 7 календарных дней со дня их поступления. В отдельных случаях, при проведении дополнительной проверки, срок может быть продлен до 15 календарных дней.

5.3. Обращения депутатов Думы Карагайского муниципального округа рассматриваются в соответствии с решением Думы Карагайского муниципального округа от 30.09.2020 № 3/1 «Об утверждении Регламента Думы Карагайского муниципального округа Пермского края».

5.4. Сроки разрешения заявлений и жалоб могут быть в порядке исключения продлены по просьбе исполнителя должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на 30 календарных дней. При этом причина необходимости, продления должна быть мотивирована с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу.

6. Организация контроля за исполнением обращений граждан

6.1. Контрольную деятельность за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию округа, осуществляет отдел внутренней политики и организационной работы администрации округа.

Она включает:

- доведение информации до главы администрации округа;
- изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения исполнителями обращений, организация индивидуальной работы с ними;
- обобщение результатов в целях улучшения организации работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности администрации округа, подготовка предложений по недопущению срыва сроков исполнения обращений.

6.2. Персональная ответственность за соблюдение сроков исполнения обращений и полнота рассмотрения вопросов возлагаются на главу администрации округа, заместителей, управляющего делами и руководителей структурных подразделений.

Приложение
к Положению по работе с
устными и письменными
обращениями граждан в
администрацию Карагайского
муниципального округа
Пермского края

Карточка личного приема граждан № _____

Дата приема " ____ " _____ 20 ____ г. в _____ час. _____ мин.

Ф.И.О. гражданина, место жительства и паспортные данные

Суть обращения:

Согласие заявителя на аудиозапись личного приема _____ (подпись)

Результат рассмотрения:

Срок исполнения: _____

Заявитель удовлетворен (не удовлетворен) устным ответом на поставленный в ходе личного приема вопрос (вопросы), письменный ответ не требуется (требуется) _____
Подпись должностного лица, осуществившего прием:

_____ (расшифровка подписи)

Отметка о снятии с контроля:
