РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

# Юргинский муниципальный район

# **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 20 | » | 10 | 20 | 14 | г. |  | № | 37-МНА |

**О порядке рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Юргинского муниципального района**

На основании Федерального Закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 г. № 218 «Об утверждении положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области» и в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан:

1. Утвердить «Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Юргинского муниципального района», согласно Приложению № 1.
2. Заместителям главы Юргинского муниципального района, руководителям структурных подразделений администрации Юргинского муниципального района, руководителям управлений, комитетов внести соответствующие изменения в порядок работы с заявлениями, жалобами и предложениями.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования в газете «Юргинские ведомости».
4. Начальнику отдела информационных технологий администрации Юргинского муниципального района (Кривобок В.В.) разместить данное постановление на сайте администрации Юргинского муниципального района.
5. Контроль исполнения постановления возложить на Управляющего делами - руководителя аппарата администрации Юргинского муниципального района Е.С. Кудрявцеву.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | глава Юргинского  муниципального района | А.В. Гордейчик | |  |  | | Согласовано: |  | |  |  | | начальник юридического отдела | Н.А. Петровская | | |  |  | | --- | --- | | и.о. главы Юргинского  муниципального района | Ю.Н. Ёлгин | |  |  | | Согласовано: |  | |  |  | | начальник юридического отдела | Н.А. Петровская | |

Приложение № 1

к постановлению администрации

Юргинского муниципального района

от 20.10.2014 г. № 37-МНА

**Порядок рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Юргинского муниципального района**

1. Общие положения

1. Рассмотрение обращений и проведение личного приёма граждан в администрации Юргинского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), Уставом Юргинского муниципального района, настоящим Порядок.
2. В администрации Юргинского муниципального района главой Юргинского муниципального района, заместителями главы Юргинского муниципального района в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляющие публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приёма граждан, а также по телефону обращений к главе Юргинского муниципального района и по «прямой телефонной линии» (далее обращения).
3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступающие из интернет – приемной с официального сайта администрации Юргинского муниципального района, поступивших от граждан в адрес главы Юргинского муниципального района, заместителей главы Юргинского муниципального района, администрации Юргинского района, осуществляет заместитель начальника организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации Юргинского муниципального района.

Направление обращений граждан и документов по ним в адрес главы Юргинского муниципального района, заместителей главы Юргинского муниципального района осуществляется через организационный отдел администрации Юргинского муниципального района.

1.4. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностное лицо, рассматривающее обращение.

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в администрацию Юргинского муниципального района, заместителем начальника организационного отдела администрации Юргинского муниципального района.
2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Юргинского муниципального района, то в течение семи дней со дня регистрации оно направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.
3. Если обращение было направлено не по принадлежности, оно должно быть незамедлительно возвращено в администрацию Юргинского муниципального района, при этом указываются органы или должностные лица, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких структурных подразделений администрации Юргинского муниципального района или должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации. Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, указанный в резолюции главы Юргинского муниципального района или заместителем главы Юргинского муниципального района первым.

2.5. Администрация Юргинского муниципального района при направлении обращения на рассмотрение в соответствующие органы, или должностным лицам вправе в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.6. Запрещается направлять обращения на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае, если в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта невозможно направление обращения на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. При рассмотрении обращений администрация Юргинского муниципального района или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием заявителей;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, в администрациях сельских поселений и у иных должностных лиц в рамках предоставленных полномочий;

- принимает необходимые меры в пределах своей компетенции для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом.

- в случае, если обращение поступило непосредственно в организационный отдел администрации района, организационный отдел уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы местного самоуправления или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запросов о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом либо уполномоченным им лицом, но не более чем на 30 дней. При этом должностным лицом определяется дата, до которой продлевается срок рассмотрения.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель направляет гражданину с указанием причин продления срока.

2.8. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.9. Ответ на обращение подписывается главой Юргинского муниципального района, заместителями главы Юргинского муниципального района.

2.10. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядок. Ответ на такое обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.11. Регистрируются ответы на обращения в книге исходящих документов администрации Юргинского муниципального района без добавочных номеров 1 или 2 через вторую дробь.

3. Порядок работы с отдельными видами обращений.

1. Письма депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти к которым приложены обращения граждан, рассматриваются в первоочередном порядке.
2. Обращения граждан, переданные главе Юргинского муниципального района во время его объездов территории, рассматриваются в кратчайшие сроки.
3. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по «горячим линиям», «прямым телефонным линиям», направленные в адрес главы района, заместителей, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Порядок.
4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В случаи если дается письменный ответ в учетной карточке делается запись, ставится отметка с указанием срока ответа заявителю.

3.5. В случае, если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если такое обращение было поставлено на контроль в организационном отделе, то в организационный отдел направляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

3.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. Письменное обращение не подлежит рассмотрению в случаях, когда их текст не поддается прочтению. Сообщается об этом заявителю в письменном виде, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.10. Глава Юргинского муниципального района, заместители главы Юргинского муниципального района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями, если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении гражданина уведомляет должностное лицо, принявший решение о прекращении переписки.

* 1. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Порядком.

3.12. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный приём, а обращение списывается «в дело» как исполненное.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившие в администрацию района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в организационный отдел администрации Юргинского муниципального района, срок исчисляется с даты регистрации в администрации, если в иные исполнительные органы – то с даты регистрации в этих органах, кроме случаев, указанных в пунктах 4.3, 4.4 настоящего Положения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых материалов по обращению в другие государственные органы и к должностным лицам, глава Юргинского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Заместитель начальника организационного отдела уведомляет гражданина, направившего обращение о продлении срока его рассмотрения.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. Обращение, поступившее в администрацию района или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости, обращение рассматривается с выездом на место.

Все обращения, поступающие в администрацию района, ставятся на контроль.

5.2. На обращении, поставленном на контроль в администрации Юргинского муниципального района, проставляется штамп «контроль».

5.3. Обращения ставятся на контроль главой Юргинского муниципального района в целях:

- установления и устранения недостатков в работе администрации, муниципальных предприятий и учреждений;

- оказания помощи заявителю в удовлетворении его законной просьбы или восстановления нарушенных прав;

-выявления принимавшихся мер по обращениям граждан, особенно по вопросу, с которым заявитель обращается неоднократно;

-получение материалов для обзора почты, аналитических материалов.

5.4. При поступлении ответов на контрольные письменные обращения заместитель начальника организационного отдела передает их главе Юргинского муниципального района или его заместителям, которые визируют ответ «В дело» или передают продолжить контролировать решение поставленных вопросов, ответы на которые не соответствуют установленным настоящим подпунктом требованиям. Требования к содержанию и оформлению ответов на контрольные письма:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если сроки выполнения не укладываются в месяц, то должны быть указаны причины и окончательная дата исполнения, по истечению которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- в ответе должно быть четкое упоминание о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о его содержании;

- ответ подписывается руководителем той организации, куда направлялось письмо на рассмотрение;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения граждан.

5.5. В случае устного ответа делается соответствующая отметка в деле и регистрационной карточке.

5.6. По обращениям, сроки исполнения которых, нарушены и по которым не истребована отсрочка исполнения, заместитель начальника организационного отдела делает напоминание исполнителю, как в устной, так и в письменной форме, за три дня до окончания срока ответа заявителю.

5.7. Письма считаются исполненными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю (-лям) дан ответ в письменной или устной форме.

5.8. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращений считается завершенным, они направляются «В дело» и снимаются с контроля. Если контроль за рассмотрением заявления продолжается согласно резолюции главы района, то на карточке делается отметка о продлении срока.

5.9. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые хранятся в организационном отделе в течение трех лет.

1. Организация работы по личному приему граждан
   1. Личный прием граждан проводится главой Юргинского муниципального района, заместителями главы района, ведется в установленные дни недели по графикам, ежеквартально утверждаемым главой Юргинского муниципального района. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации.

График приема граждан утверждается главой Юргинского муниципального района.

* 1. В случае отсутствия в день приема главы Юргинского муниципального района прием заявителей осуществляет первый заместитель главы Юргинского муниципального района.
  2. Предварительная запись на личный прием производится в приемной главы. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.
  3. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.
  4. Право на внеочередной прием имеют:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды 1-й и 2-й групп, их законные представители;

родители (опекуны, попечители, приемные родители), имеющие детей-инвалидов, а также на попечении, которых находятся трое и более детей;

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

Содержание устного обращения, поступившего во время личного  
приема, заносится помощником главы Юргинского муниципального района в карточку личного приема, подлежащую регистрации в приемной главы Юргинского муниципального района. В карточку заносится содержание предложений, заявлений, жалоб граждан, указываются результаты их рассмотрения, либо резолюции лиц, проводящих личный прием граждан, с поручениями исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема,  
подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным  
законом и настоящим Положением.

* 1. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не  
     требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается  
     устно в ходе личного приема, о чём делается запись в карточке личного  
     приёма. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по  
     существу поставленных им вопросов.
  2. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не  
     входит в компетенцию администрации Юргинского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
  3. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.
  4. Обращения заявителей, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео и аудиозаписи, при получении согласия заявителя.

7. Аналитическая и информационно-справочная работа

7.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации Юргинского муниципального района, систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются в управление по работе с обращением граждан Администрации Кемеровской области.

7.2. Организационным отделом регулярно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях для доклада главе Юргинского муниципального района и его заместителям.

Материалы о результатах работы с обращениями граждан публикуются на сайте администрации Юргинского муниципального района.

7.3. Организационный отдел администрации Юргинского муниципального района предоставляет заявителям письменные ответы, связанные с рассмотрением их обращений.