УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации

Некрасовского муниципального района

№ 1703от от 27.12.2019 г.

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан в Администрации Некрасовского муниципального района**

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Некрасовского муниципального района (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Администрации Некрасовского муниципального района (далее - Администрация) и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В Порядке используются следующие основные термины:

заявитель - физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в Администрацию;

обращение заявителя (далее - обращение) - направленное в Администрацию или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Администрацию;

коллективное обращение - обращение, подписанное двумя и более заявителями;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области (далее - органы местного самоуправления), развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

электронный документ - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

регистрационная карточка обращения - документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

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

Должностными лицами Администрации являются Глава Некрасовского муниципального района, первый заместитель Главы Администрации, заместители Главы Администрации (далее - должностные лица (должностное лицо) Администрации).

Уполномоченные лица:

- руководители структурных подразделений Администрации в пределах своей компетенции.

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- [Конституцией](consultantplus://offline/ref=FDEB40074BE85152314374D0DD7A670F2464DEF9C0CF0F2D281C98F9F2M) Российской Федерации;

- [Кодексом](consultantplus://offline/ref=FDEB40074BE85152314374D0DD7A670F276ADDFCCE9F582F7949969761FFF1M) Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г № 195-ФЗ;

- Федеральными законами:

от 2 мая 2006 года [N 59-ФЗ](consultantplus://offline/ref=FDEB40074BE85152314374D0DD7A670F2768D1F9C89D582F7949969761F16A7454EC54CA2943ECF9F9F4M) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ);

от 27 июля 2006 года [N 152-ФЗ](consultantplus://offline/ref=FDEB40074BE85152314374D0DD7A670F276ADAF5CD9D582F7949969761FFF1M) "О персональных данных";

от 6 апреля 2011 года [N 63-ФЗ](consultantplus://offline/ref=FDEB40074BE85152314374D0DD7A670F276ADCFCCA98582F7949969761FFF1M) "Об электронной подписи";

- постановлением Государственного комитета Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандарта СССР и Главархива СССР от 30 ноября 1981 года N 463/162/298 "Об утверждении Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях";

- решением Собрания представителей Некрасовского муниципального округа от 28.06.2005 N 81 «Об утверждении Устава Некрасовского муниципального района в новой редакции»;

-распоряжением Главы Администрации Некрасовского муниципального района № 41 от 05.03.2015 г. «Об утверждении Регламента работы Администрации Некрасовского муниципального района»;

- настоящим Порядком.

3. Рассмотрение обращений в Администрации осуществляется должностными и уполномоченными лицами Администрации.

4. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

5. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов рассмотрения обращений

6. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации граждане вправе оспорить в суде решение, действие (бездействие) органа государственной власти, должностного лица, государственного служащего, если полагают, что нарушены или оспорены их права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к осуществлению их прав, свобод и реализации законных интересов или на них незаконно возложены какие-либо обязанности.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Администрацию следующими способами:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования;

- доставлены лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: Набережная ул., д.37, р.п.Некрасовское, Ярославская область,152260.

Официальный электронный адрес: nekr@adm.yar.ru

Адрес страницы «Обращения граждан»: http://nekrasovskoe.yarregion.ru на официальном сайте Администрации Некрасовского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

График работы Администрации:

понедельник-четверг: с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.15;

пятница: с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 16.00.

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы Администрации лично обратиться в Администрацию за получением сведений о рассмотрении его обращения. Указанная информация может быть им запрошена также по телефону и информационным системам общего пользования. Телефоны для справок: 8(48531)4-11-68.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Администрации уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно, в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. На информационном стенде в здании Администрации и на официальном сайте Администрации Некрасовского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещается следующая информация:

- текст Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=FDEB40074BE85152314374D0DD7A670F2768D1F9C89D582F7949969761FFF1M) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ;

- текст Порядка;

- график приема граждан должностными лицами Администрации;

- номера телефонов для получения справочной информации и образец обращения;

- график работы Администрации.

1.5. Гражданин с учетом графика работы Администрации с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения лично, при помощи телефона.

Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению обращения;

- требований к наличию документов у заявителя;

- мест и графиков личного приема должностными лицами Администрации района для рассмотрения обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

1.6. Письменное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется должностным лицом путем направления ответов почтовым отправлением, или электронной почтой (по желанию заявителя).

При коллективном обращении граждан письменное информирование о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется должностным лицом путем направления ответов почтовым отправлением, или электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

2. Требования к месту приема заявителей в Администрации

2.1. Приём заявителей осуществляется в специально отведённых для этого местах (далее – места приёма), которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

Места приёма должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приёма оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

2.2. Доступ к местам приёма оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп. Рядом с местами приёма должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;

- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

3. Требования к месту приема заявителей должностными лицами Администрации

3.1. Личный прием заявителей должностными лицами Администрации осуществляется в кабинете Главы Некрасовского муниципального района и кабинетах заместителей Главы Администрации Некрасовского муниципального района.

3.2. Место приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица Администрации, осуществляющего прием.

3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное в Администрацию, должностным лицам, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в Администрации и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом Администрации.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](consultantplus://offline/ref=FDEB40074BE85152314374D0DD7A670F2768D1F9C89D582F7949969761F16A7454EC54FCF9M) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, когда фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

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

1.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](consultantplus://offline/ref=FDEB40074BE85152314374D0DD7A670F2768D1F9C89D582F7949969761F16A7454EC54CA2943ECFDF9F4M) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ, Глава Некрасовского муниципального района или лицо, его замещающее, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2. Порядок приема, обработки, регистрации и рассмотрения обращения.

2.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является поступление обращения в Администрации или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

2.2. Письменное обращение может поступить в Администрацию одним из следующих способов:

- по почте, в том числе электронной;

- посредством факсимильной связи;

- через страницу http://nekrasovskoe.yarregion.ru на официальном сайте Администрации Некрасовского муниципального района;

- доставлено лично гражданином или его представителем.

2.3. Поступившие письменные обращения граждан, а также обращения, полученные в ходе приема граждан, регистрируются в единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД), в день их поступления, но не позднее 3 дней с момента поступления.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ведущим специалистом Управления делами, осуществляющим прием служебной корреспонденции.

2.5. Датой поступления письменного обращения в Администрацию считается дата регистрации, указанная в регистрационной карточке обращения.

2.6. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее количество авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

2.7. Ведущий специалист Управления делами, ответственный за работу с обращениями, осуществляет обработку письменных обращений:

- отмечает способ доставки (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переадресовано, то указывается откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

- прочитывает обращение, определяет тематику обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора;

- проверяет обращение на неоднократность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Неоднократным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- вносит сведения в ЕСЭД.

2.8. На стадии обработки поступивших обращений ведущий специалист Управления делами, ответственный за работу с обращениями, отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст которых не поддаётся прочтению;

- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимала участие Администрация);

- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на электронную почту Администрации;

- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

По обращениям, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в них вопросов, ведущий специалист Управления делами, ответственный за работу с обращениями, готовит проект письменного уведомления заявителю на бланке Администрации с обоснованием оставления обращения без рассмотрения по существу вопросов, разъяснениями по вопросам обжалования судебных решений, за исключением случая, когда направить данное уведомление заявителю не представляется возможным (отсутствуют почтовый или электронный адрес, не указана фамилия заявителя). Проект указанного уведомления передается вместе с обращением Главе муниципального района или лицу, его замещающему, на подпись, о чем делается отметка в единой системе электронного документооборота органов государственной власти Ярославской области (далее – ЕСЭД). Подписанное уведомление направляется заявителю.

2.9. При обработке обращений в регистрационную карточку обращения, размещенную в ЕСЭД (далее – регистрационная карточка), вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- способ получения обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные заявителя: наименование общественной организации (общественного объединения), фамилия и инициалы имени и отчества заявителя;

- категория заявителя (социальный и льготный статус), его адрес (почтовый или электронный);

- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- тематика обращения;

- содержание обращения;

- данные о том, что обращение является коллективным;

- данные о том, что обращение является повторным;

- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Ведущий специалист Управления делами, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, в течение трёх дней с момента поступления обращений регистрирует их в ЕСЭД с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие в Администрацию на электронный адрес: [nekr@adm.yar.ru](mailto:nekr@adm.yar.ru) распечатываются один раз в день ведущим специалистом Управления делами, ответственным за работу со служебной корреспонденцией, регистрируются в ЕСЭД с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

2.10. По каждому письменному обращению готовится проект резолюции Главы муниципального района по рассмотрению обращения.

2.11. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, передаются Главе муниципального района на предмет направления должностным лицам Администрации, в государственные органы или должностным лицам, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

2.12. Ведущий специалист Управления делами, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, передает обращения вместе с резолюцией Главы муниципального района должностным лицам Администрации в соответствии с их компетенцией.

2.13. Если в письменном обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких должностных лиц Администрации, ведущий специалист Управления делами, ответственный за работу со служебной корреспонденцией, снимает с обращения необходимое число копий и направляет их с регистрационной карточку соответствующим должностным лицам Администрации для рассмотрения касающихся их вопросов, о чем делается отметка в ЕСЭД.

2.14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации 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 исключение случая, указанного в пункте 2.27 настоящего раздела Порядка.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае поступления обращения с указанием только электронного адреса уведомление заявителю о переадресации его обращения после его подписания Главой муниципального района или лицом, его замещающим, направляется в виде отсканированного электронного документа.

2.15. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.16. После регистрации обращение с приложениями (при наличии) поступает на рассмотрение уполномоченному должностному лицу.

2.17. Должностное лицо Администрации определяет:

- отнесение поставленных в обращении вопросов к своей компетенции;

- отнесение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и местного самоуправления или должностных лиц;

- соответствие подготовленного проекта резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции;

- обоснованность постановки на контроль рассмотрения обращения и других поручений в соответствии с ним.

2.18. Должностное лицо Администрации по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, механизм реализации рассмотрения обращения, сроки действий и рассмотрения обращения;

- даёт необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

2.19. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указано несколько исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

2.20. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо Администрации вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении.

2.21. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц исполнителем подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

Запрос подписывается должностным лицом Администрации или по его поручению уполномоченным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении, заявителе и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

2.22. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

В случае отказа гражданина от личной беседы (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина в надлежащий срок), ответ на обращение подготавливается с указанием на то, что отсутствие информации, обусловленное неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь неполное рассмотрением обращения по существу рассмотренных вопросов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

2.23. В случае принятия должностным лицом Администрации решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях, которым дается оценка.

2.24. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица Администрации, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

2.25. Результатом рассмотрения обращения является получение гражданином ответа в письменной форме либо с его согласия в ходе личного приема в устной форме.

2.26. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.27. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, 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.

2.28. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.29. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, инспекция вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, с обязательным уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом.

2.30. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава муниципального района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.31. Обращение, в котором обжалуется судебный акт, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного акта.

2.32. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов должны быть представлены на подпись должностному лицу не позднее, чем за 3 дня до окончания установленного законодательством срока рассмотрения обращений граждан и соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, обращения, присвоенный Администрацией, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ответ на обращение подписывается Главой муниципального района либо лицом, исполняющим обязанности Главы, либо иным должностным лицом, по поручению Главы муниципального района.

2.33. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.34. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ведущему специалисту Управления делами, ответственному за работу со служебной корреспонденцией для регистрации ответа и направления заявителю.

2.35. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию 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.

3.5. Оформление и хранение текущего архива обращений

3.1. Итоговое оформление дела по обращению граждан осуществляет ведущий специалист Управления делами, ответственный за работу с обращениями: формирует дело по обращению, в котором подшивается оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, визовые экземпляры всех документов, подготовленных в процессе рассмотрения обращения гражданина, в том числе ответ на обращение гражданина.

3.2. Ведущий специалист Управления делами, ответственный за работу с обращениями, проверяет материалы дела по обращению, вносит в ЕСЭД информацию о результатах его рассмотрения, завершает оформление дела и помещает его на хранение. Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации.

3.3. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются к делу с первичным обращением.

3.4. Хранение дел рассмотренных обращений обеспечивается, ведущим специалистом Управления делами, ответственным за работу с обращениями, в текущем архиве Администрации в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве Администрации дела обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии Администрации либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в архивный отдел Администрации Некрасовского муниципального района в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Регистрационные карточки обращений в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение 5 лет.

4. Порядок записи и проведения личного приема граждан.

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приёма граждан является обращение гражданина в Администрацию для записи на личный приём к должностным лицам Администрации (далее - личный приём) согласно графику, утверждённому Главой муниципального района или лицом, его замещающим.

Предварительная запись граждан на прием к Главе муниципального района производится ведущим специалистом Управления делами, ответственным за работу с обращениями.

Запись граждан на прием к Главе муниципального района начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.15 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходные и предпраздничные дни – с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 по телефону (48531) 4-11-68 или лично.

Должностные лица Администрации осуществляют приём граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

Граждане вправе обращаться для записи на приём лично или через своих представителей в соответствии с действующим законодательством.

Общее время приема должностного лица Администрации составляет один час. Время личного приема гражданина составляет не более 15 минут.

4.2. Запись на личный приём к должностным лицам Администрации осуществляется ведущим специалистом Управления делами, ответственным за организацию приёма граждан в Администрации после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на прием. Для записи на приём необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации, лицом, ведущим запись на личный прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и отказывается в записи на личный прием.

При предварительном собеседовании для записи на личный приём к должностным лицам Администрации заводится регистрационная карточка первичного учёта граждан, обратившихся на приём, с указанием фамилии имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу Администрации в день записи на личный приём, контактный телефон и т.д. Данные обратившихся на приём заносятся в регистрационную карточку первичного учёта из документа, удостоверяющего личность гражданина и иных документов и материалов, предоставленных при записи на приём.

записавшемуся на личный прием сообщается дата, место и время проведения личного приема.

4.3. Лицо, ведущее запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный приём, с указанием заданных ими вопросов и материалов, предоставленных гражданами, записанными на прием; передает его на бумажном носителе должностному лицу, проводящему личный прием. Если записавшийся гражданин ранее обращался в Администрацию, то материалы по обращениям гражданина подбираются из действующего архива обращений граждан, распечатываются на бумажный носитель и передаются должностному лицу Администрации для подготовки к личному приему.

В случае переноса дня приёма или изменения времени и места приёма записавшийся на личный прием уведомляется об этом ведущим специалистом Управления делами, ответственным за организацию приёма граждан в Администрации.

5. Проведение личного приёма должностными лицами

Администрации

5.1. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

5.2. В ходе личного приема гражданин может сделать письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

Во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

- ветераны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;

- беременные женщины;

- родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до трех лет;

- граждане старше 70 лет;

- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.3. 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 приёма, о чем делается запись в регистрационной карточке по итогам личного приёма.

5.4. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приёма должностным лицом Администрации дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

5.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации и должностных лиц Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему также следует обратиться.

5.6. В ходе личного приёма гражданину должностным лицом Администрации может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. По окончании приема должностное лицо (ведущий специалист Управления делами) Администрации доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрением и принятие мер по его обращению.

5.8. Должностные лица, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданином вопросов, могут привлекать к их рассмотрению руководителей и специалистов структурных подразделений или получать у них консультации.

5.9. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

5.10. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет. По истечении сроков хранения в текущем архиве Администрации обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии Администрации либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на хранение в установленном законом порядке в архивный отдел Администрации Некрасовского муниципального района.

6. Контроль за рассмотрением обращений.

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан. Решение о постановке на контроль принимает Глава муниципального района или уполномоченные на то лица.

6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, депутатов Федерального Собрания Российской Федерации, от Губернатора области, аппарата Правительства области, депутатов Ярославской областной Думы, правоохранительных органов.

6.3. Если в ответе, полученном из Администрации, от должностного лица, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

6.4. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

6.5. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

6.6. Снятие с контроля обращений и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан осуществляется Главой муниципального района.

6.7. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.8. Должностные лица Администрации, руководители структурных подразделений Администрации в пределах своей компетенции осуществляют 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.

6.9. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и принятием решений осуществляется Главой муниципального района, первым заместителем Главы администрации района, заместителями Главы администрации района, управляющим делами и руководителями структурных подразделений Администрации района.

6.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и качеством ответов заявителям осуществляют Управление делами, руководители структурных подразделений, в которые передано обращение гражданина на рассмотрение.

Приложение

к [Порядку](file:///F:\Порядок%20обращения%20граждан-%20НМР.docx#Par38)

Форма

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА

личного приема заявителей

Дата обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата приема: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ф.И.О. заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы и должность заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вопрос: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения посещения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Разъяснение получено устно.

Заявитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)

Работник,

ведущий личный прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (расшифровка подписи)