



П О С Т А Н О В Л Е Н И Е
АДМИНИСТРАЦИИ
ЧАЙКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

26.12.2017

№ 1787

**Об утверждении Регламента
рассмотрения обращений
граждан в администрации,
структурных подразделениях,
отраслевых (функциональных)
органах администрации
Чайковского муниципального
района**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Чайковского муниципального района, в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского муниципального района (далее - Регламент).

2. Заместителям главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района, руководителям структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского муниципального района довести Регламент до сведения всех муниципальных служащих и работников, обеспечить соблюдение установленных Регламентом требований.

3. Комитету документационного обеспечения и информационных технологий администрации Чайковского муниципального района (далее – Комитет) оказывать методическую помощь структурным подразделениям, отраслевым (функциональным) органам администрации Чайковского муниципального района по внедрению Регламента.

4. Признать утратившим силу постановление администрации Чайковского муниципального района от 10 июня 2014 года №1183 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского муниципального района Пермского края».

5. Опубликовать постановление в муниципальной газете «Огни Камы» и разместить на официальном сайте администрации Чайковского муниципального района.

6. Контроль за исполнением постановления возложить на председателя комитета документационного обеспечения и информационных технологий администрации Чайковского муниципального района Калабину Н.В.

Глава муниципального района –
глава администрации Чайковского
муниципального района



Ю.Г. Востриков

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации Чайковского
муниципального района
от 26.12.2017 № 1787

РЕГЛАМЕНТ
рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных
подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации
Чайковского муниципального района Пермского края

I. Общие положения

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в администрации, структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации – Чайковского муниципального района – (далее – Регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (далее – муниципальная функция), определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина - это направленное 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.

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08 марта 2015 года № 21-ФЗ;

Уставом Пермского края;

Уставом Чайковского муниципального района;

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, Чайковского муниципального района.

1.3. Руководители, осуществляющие рассмотрение обращений граждан:

глава муниципального района – глава администрации Чайковского муниципального района;

заместители главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района;

руководители структурных подразделений, отраслевых и функциональных органов администрации Чайковского муниципального района.

1.4. В администрации Чайковского муниципального района рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к вопросам местного значения муниципального района, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Пермского края и законами Пермской области, а также по вопросам, указанным в статье 15.1 Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления».

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. Исполнение обращений граждан осуществляется в соответствии с регламентом процесса СПД 22.1 «Работа с письменными и устными обращениями граждан» интегрированной системы электронного документооборота, архива и управления потоками работ (далее - ИСЭД).

Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан, поступившим в адрес главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района, ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специалиста Комитета документационного обеспечения и информационных технологий администрации Чайковского муниципального района (далее – Комитет), ответственного за работу с обращениями граждан.

Делопроизводство по устным и письменным обращениям граждан, поступившим в адрес заместителей главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района, руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов, возлагается на секретарей руководителей (далее - секретарь)¹ либо на сотрудников, ответственных за делопроизводство в этих подразделениях.

Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на руководителей, указанных в пункте 1.3 Регламента, Комитет, непосредственного исполнителя в соответствии с пунктом 3.5 Регламента.

Методическое руководство и контроль за соблюдением требований Регламента возлагаются на Комитет.

¹ секретарь руководителя – муниципальный служащий, осуществляющий прием, регистрацию и отправку корреспонденции в приемной руководителя, указанного в п. 1.3. Регламента.

1.7. Результатом исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан являются:

- разрешение вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение поставленных в обращении вопросов в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, другие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в удовлетворении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Процедура исполнения муниципальной функции завершается путем получения гражданином ответа на обращение в устной, письменной либо электронной форме.

II. Требования к порядку исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции.

2.1.1. Информация о муниципальной функции представляется в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского муниципального района:

- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Местонахождение администрации Чайковского муниципального района:

- улица Ленина, дом 37, г. Чайковский, Пермский край, 617760;
- контактные телефоны (телефоны для справок): 8(34241) 3 32 32, 3 61 26, 3 32 22.

Интернет-адрес: [http:// www.tchaik.ru](http://www.tchaik.ru);

адрес электронной почты: tchaikovsky@permonline.ru

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы администрации Чайковского муниципального района сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на сайте администрации Чайковского муниципального района;
- на информационных стендах внутри зданий администрации Чайковского муниципального района, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов.

2.1.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальных функций;

схема размещения муниципальных служащих, обеспечивающих исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан;

график приема граждан должностными лицами, указанными в пункте 1.3 данного Регламента;

порядок информирования о ходе исполнения муниципальной функции;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих муниципальную функцию.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальный служащий подробно в корректной форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам вежливо и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты.

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или другую организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении муниципальной функции.

2.2.1. Консультации (справки) по вопросам исполнения муниципальной функции предоставляются муниципальными служащими, обеспечивающими исполнение муниципальной функции.

2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам: требований к оформлению письменного обращения; мест и графиков личного приема должностными лицами администрации Чайковского муниципального района для рассмотрения устных обращений; порядка и сроков рассмотрения обращений; порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются: компетентность; четкость в изложении материала; полнота консультирования.

2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты).

2.3. Срок исполнения муниципальной функции.

2.3.1. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Депутатские запросы рассматриваются в течение 10 дней.

Подготовка ответа на обращение по существу должна быть закончена не позднее 5 рабочих дней до истечения срока, предусмотренного для исполнения документов данного вида. Оставшаяся часть срока предназначена для согласования, редактирования, подписания, регистрации и отправки письма.

2.3.2. Должностными лицами, указанными в пункте 1.3 Регламента, могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений.

2.3.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, с письменного разрешения руководителя, установившего срок исполнения обращения, допускается изменение или продление срока исполнения обращения гражданина с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Продление возможно однократно и не более чем на 30 дней согласно части 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответственный исполнитель представляет мотивированную просьбу о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, но не позднее, чем за 5 рабочих дней до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

Оформление запросов осуществляется в ИСЭД в соответствии с регламентом процесса СПД 20.13 «Продление срока».

После согласования продления срока исполнения обращения исполнитель обязан подготовить и направить заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

2.3.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии, - 1 день со дня регистрации обращения в Комитете.

2.4. Требования к помещениям, предназначенным для исполнения муниципальной функции.

2.4.1. Прием граждан должностными лицами в администрации Чайковского муниципального района осуществляется в рабочих кабинетах главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района, его заместителей, руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского муниципального района, в Комитете.

2.4.2. Место для приема гражданина должно быть снабжено бумагой, письменными принадлежностями, стулом, иметь место для письма и раскладки документов,

Места для проведения личного приема оборудуются:
вентиляцией;

противопожарной системой и средствами пожаротушения.

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

2.5. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами для оформления документов.

2.6. Требования к местам для ожидания.

2.6.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.6.2. Места ожидания в очереди на представление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

III. Регламентные процедуры

3.1. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению письменных обращений граждан включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения должностному лицу;
- рассмотрение обращения руководителем;
- рассмотрение обращения исполнителем;
- направление ответа гражданину;
- оформление дела по обращению;
- анализ обращений граждан.

3.1.1. Прием и регистрация обращения.

3.1.1.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является поступление обращения гражданина в администрацию Чайковского муниципального района.

3.1.1.2. Обращение может поступить одним из следующих способов:

- устно;
- почтовым отправлением;
- по каналу факсимильной связи;
- электронной почтой;
- через электронную общественную приемную администрации Чайковского муниципального района (<http://чайковскийрайон.рф/obrashchenie-grazhdan.php>);
- нарочным.

3.1.1.3. Прием и регистрация обращений для главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района осуществляются Комитетом.

3.1.1.4. Заместители главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района, структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации самостоятельно осуществляют прием, обработку, регистрацию, анализ, рассмотрение документов, направление ответа на обращения, адресованные им непосредственно.

3.1.1.5. Для приема обращений, поступивших через электронную приемную, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае не заполнения в

электронной форме обращения (приложение) обязательных реквизитов, помеченных звездочкой, обращение не подлежит рассмотрению.

Поступившие в электронную общественную приемную администрации Чайковского муниципального района обращения граждан, адресованные руководству администрации Чайковского муниципального района, первоначально рассматриваются в Комитете. Специалист Комитета проверяет правильность заполнения формы обращения, выводит на печать и на бумажном носителе передает на рассмотрение руководителям, указанным в пункте 1.3. Регламента.

Ответственность за размещение на официальном сайте администрации Чайковского муниципального района ответов на обращения, поступившие в электронную общественную приемную администрации Чайковского муниципального района несет Комитет.

3.1.1.6. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка на повторность) осуществляются в течение 3 дней с момента поступления.

Регистрация и рассмотрение осуществляются с использованием ИСЭД.

В соответствии с регламентом процесса СПД 22.1 «Работа с письменными и устными обращениями граждан ИСЭД» при регистрации в электронную карточку обращения гражданина вносится следующая информация (заполняются поля):

- исходящий номер;
- дата обращения;
- вид обращения;
- тип обращения;
- устное обращение;
- откуда поступило;
- заявитель;
- буквенный индекс регистрационного номера (по первой букве фамилии заявителя);
- категория заявителя;
- регион;
- населенный пункт;
- адрес;
- рассмотрел;
- тематика;
- краткое содержание обращения;
- срок исполнения обращения;

первичное обращение;
номенклатура дел за год;
индекс дела по номенклатуре дел;
способ доставки.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации.

Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

Не подлежат регистрации и рассмотрению обращения с ненормативной лексикой, а также в случаях, установленных статьями 8, 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Все письменные обращения, за исключением анонимных и не содержащих конкретной информации и четко поставленных вопросов ставятся на контроль специалистом Комитета.

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, отсутствует адрес, по которому необходимо направить ответ.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

3.1.2. Направление обращения должностному лицу.

3.1.2.1. Направление обращения должностному лицу входит в регламентную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать трех дней с момента поступления обращения.

3.1.2.2. На стадии предварительной обработки поступивших обращений муниципальный служащий Комитета, отбирает обращения, которые в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению. Среди них:

- обращения, в которых обжалуются судебные решения;
- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых неясен;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам.

По первым трем названным группам обращений готовится письменный ответ заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов, который подписывается председателем Комитета.

Максимальный срок подготовки и отправки ответа - 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.2.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

3.1.2.4. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, направляются на рассмотрение ответственным исполнителям², к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

3.1.2.5. Специалист Комитета по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами определяет, относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц.

3.1.2.6. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких руководителей, указанных в пункте 1.3. Регламента, специалист Комитета при регистрации в карточке документа в графе «Рассмотрел» указывает всех должностных лиц, которым необходимо направить обращение на рассмотрение.

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

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

² ответственные исполнители – должностные лица, перечисленные в пункте 1.3 настоящего Регламента

Письмо гражданину подписывается главой муниципального района – главой администрации Чайковского муниципального района.

3.1.3. Рассмотрение обращения руководителем.

3.1.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения руководителем является поступление обращения вместе с приложениями в приемную руководителя, указанного в пункте 1.3 Регламента, осуществляющего исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращения.

Срок возврата обращений, указанных в подпункте 3.1.2.2 данного Регламента, - 1 рабочий день.

3.1.3.2. Секретарь руководителя³ в соответствии с компетенцией руководителя определяет порядок исполнения вопросов, содержащихся в обращении, основания для переадресации обращения. По результатам предварительного рассмотрения обращения готовит предложения руководителю о поручениях по рассмотрению обращения.

По обращению секретарь:

готовит проект резолюции руководителя по рассмотрению обращения, поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти (межведомственной комиссии) в срок 1 день;

готовит и направляет заявителю уведомление о рассматриваемом обращении в срок, установленный законодательством:

о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти (межведомственной комиссии);

о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

контролирует ход исполнения обращения.

3.1.3.3. По многократным обращениям секретарь рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит для руководителя, указанного в пункте 1.3 Регламента, проект письма о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

³ Подпункты 3.1.3.2-3.1.3.7, 3.1.3.10 применяются в случае, если в ИСЭД имеется связь «Помощник-руководитель»

Письмо о прекращении переписки с гражданином может быть также подготовлено Комитетом, полученной при первичной обработке поступивших обращений.

3.1.3.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя, секретарь, ответственный за контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений, готовит:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Срок переадресации обращения – 3 дня со дня регистрации.

3.1.3.5. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти рабочих дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.1.3.6. Секретарь передает поступившее обращение вместе с подготовленными проектами поручений (резолуциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) на рассмотрение и согласование руководителю.

Срок подготовки обращений на рассмотрение руководителю - 1 рабочий день с момента поступления обращения в приемную руководителя.

3.1.3.7. Руководитель, не имеющий секретаря, самостоятельно готовит резолюции по рассмотрению обращения, дает поручения по уведомлению заявителя о рассматриваемом обращении, направляет обращение непосредственным исполнителям⁴, контролирует исполнение обращения.

3.1.3.8. Руководитель определяет:

относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

непосредственных исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

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

⁴ должностное лицо, которому ответственный исполнитель поручает рассмотрение обращения гражданина

ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

Решениями должностного лица являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, руководитель указывает в своей резолюции наименования органов и должностных лиц, которым необходимо направить копии обращения.

Максимальный срок подготовки письма о направлении копий обращения – 7 дней со дня регистрации.

3.1.3.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то в соответствии с резолюцией руководителя секретарь готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение гражданину подписывается руководителем, принявшим такое решение.

3.1.3.10. Секретарь по результатам рассмотрения обращений руководителем:

вносит в ИСЭД содержание резолюции руководителя, информацию о назначенном исполнителе (соисполнителях), отметку о сроках исполнения поручений;

готовит в ИСЭД сопроводительные письма непосредственным исполнителям и уведомление заявителю о переадресации обращения согласно полномочиям органов власти;

направляет копии обращения указанным в резолюции должностным лицам или государственным органам вместе с сопроводительным письмом за подписью руководителя, принявшего решение по рассмотрению обращений;

по обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 15 дней, а также вопрос обращения, по которому необходимо подготовить ответ в пределах компетенции государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица.

В случае поступления в администрацию Чайковского муниципального района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Чайковского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.1.4. Рассмотрение обращения непосредственным исполнителем.

3.1.4.1. Основанием для начала рассмотрения обращения непосредственным исполнителем является поступление обращения исполнителю (с резолюцией руководителя, указанного в пункте 1.3 Регламента).

3.1.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, непосредственный исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- и другим направлениям.

В отношении каждого предложения непосредственный исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции государственного органа;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.4.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, непосредственный исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц.

Непосредственный исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Непосредственный исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Пермского края, Пермской области, Чайковского муниципального района.

Для этого непосредственный исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые применяются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных претензий.

3.1.4.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, непосредственный исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого непосредственный исполнитель:

выявляет наличие нарушения прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц), принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.;

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

вносит предложение о привлечении к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.4.5. В процессе рассмотрения обращения по существу непосредственный исполнитель вправе:

запросить, в том числе в электронной форме, дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления, организациях;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

3.1.4.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах муниципальной власти, в органах государственной власти, организациях непосредственный исполнитель готовится запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается руководителем, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган

государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу организации.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица администрации Чайковского муниципального района, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

Полученные в результате переписки ответы на запросы обязательно регистрируются в ИСЭД как входящие документы «ответ на...» с отражением в комментариях, по какому обращению идет переписка.

В случае если государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо не представляет информацию по направленному в установленном порядке запросу в установленный срок, непосредственный исполнитель готовит заявителю промежуточный ответ, оформляет запрос на продление срока рассмотрения обращения, обжалует бездействие государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица.

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

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронной связи, почтой и другими способами, в течение пяти дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок ответ на обращение готовится по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. 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.

3.1.4.8. При установлении непосредственным исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.4.9. При рассмотрении обращения непосредственный исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

3.1.4.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, непосредственный исполнитель с предварительного разрешения руководителя выезжает по месту нахождения данных материалов или по месту нахождения исследуемых объектов.

3.1.4.11. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнение возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет контроль за полной подготовкой материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

3.1.4.12. Ответы на обращения печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах администрации Чайковского муниципального района.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

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, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось на контроль в вышестоящих органах государственной власти, исполнитель в установленные сроки должен подготовить информацию о результатах рассмотрения обращения, либо копию ответа, данного заявителю, для направления в контролирующий орган.

3.1.5. Направление ответа на обращение.

3.1.5.1. Специалист Комитета вправе вернуть материалы рассмотрения обращения исполнителю, если при проверке будут выявлены недостатки оформления дела, неполнота подготовленного ответа, либо его несоответствие предъявляемым требованиям.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- отсутствие полной информации по поставленным вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

3.1.5.2. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения.

3.1.5.3. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает глава муниципального района – глава администрации Чайковского муниципального района.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Датой завершения рассмотрения обращения является дата ответа заявителю, датой снятия обращения с контроля является дата завершения всех процессов по обращению в ИСЭД.

3.1.5.4. Гражданину направляется ответ на обращение, подписанный главой муниципального района – главой администрации Чайковского муниципального района. Отправка ответов на обращения граждан осуществляется сотрудником Комитета, ответственным за работу с корреспонденцией. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсимильной связью.

В случае отправки ответа заявителю посредством электронной почты или через электронную приемную документ необходимо отсканировать. В дело подшивается ответ с выпиской об отправке из электронного журнала исходящей корреспонденции.

3.1.5.5. Ответственность за исполнение обращения гражданина несет непосредственный исполнитель.

3.1.6. Оформление дела по обращению, хранение.

3.1.6.1. Все документы, созданные в результате исполнения обращения, должны быть сформированы в одно дело.

Все документы, созданные в результате исполнения обращения (обращение, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю), должны быть сформированы в ИСЭД через связанные процессы и отсканированы, за исключением внутренних документов, которые не сканируются.

Сотрудник Комитета, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе обращение, поручения руководителя, справки, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю.

3.1.6.2. В систему электронного документооборота заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

Сотрудник Комитета проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных ИСЭД, где делает отметку о поступлении дела на хранение.

3.1.6.3. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

Документы в делах группируются за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается за обращением.

При возобновлении переписки с гражданином, ранее обращавшимся по тому же вопросу в течение пяти предыдущих лет, все документы по обращению группируются в дела текущего года.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них по дате поступления.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующего подразделения обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке.

3.1.6.4. Сводные и статистические годовые отчеты, аналитические обзоры по работе с обращениями граждан в администрации Чайковского муниципального района формируются в дела постоянного хранения и

передаются на государственное хранение в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

3.2. Исполнение муниципальной функции по ведению личного приема граждан включает в себя следующие действия:

- регистрацию обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовку письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ обращений граждан.

3.2.1. Регистрация устного обращения.

3.2.1.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина лично или по телефону с просьбой о записи на прием к руководителем, указанным в пункте 1.3 Регламента.

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

3.2.1.3. Обращение гражданина регистрируется, все необходимые сведения (указанные в подпункте 3.1.1.6) заносятся в базу данных ИСЭД, при необходимости распечатывается история обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

За 2 дня до проведения приема главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района по личным вопросам заместители главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района предоставляют информацию о проведенной работе по обращению гражданина в органы местного самоуправления в приемную главы (секретарю).

3.2.1.4. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее даты получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

3.2.1.5. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.2. Рассмотрение устного обращения.

3.2.2.1. Приглашение на личный прием осуществляется сотрудником Комитета, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от районного центра, даты обращения.

3.2.2.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.2.3. Секретари обязаны присутствовать на личном приеме граждан, который ведут их руководители.

3.2.2.4. Должностные лица, ведущие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются секретарем в контрольной карточке и журнале регистрации обращений по личному приему.

Поручения, данные главой муниципального района – главой администрации Чайковского муниципального района в ходе ведения личного приема, фиксируются сотрудником Комитета.

3.2.2.5. 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 отметка в контрольной карточке и журнале регистрации обращений по личному приему.

Во время личного приема не допускается рассмотрение служебных вопросов.

3.2.2.6. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема руководителем дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу постановленных в обращении вопросов.

3.2.2.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение об учреждении, организации, в компетенцию которых входит разрешение указанных вопросов.

3.2.2.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

3.2.2.10. Руководители могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях, организациях, предприятиях Чайковского муниципального района.

Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов граждан руководителем возлагается на его секретаря.

Ответственность за организацию выездных личных приемов главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района возлагается на Комитет.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов руководителей, других должностных лиц соответствуют пункту 3.2 Регламента.

3.2.3. Подготовка письменного ответа.

3.2.3.1. После окончания личного приема проводится первичная обработка материалов.

Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются руководителю или его секретарю.

3.2.3.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

Подготовка письменных ответов на обращения, поступившие в ходе личного приема, осуществляется с использованием ИСЭД.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.2.3.3. Контроль за исполнением поручений, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством их исполнения возлагается на секретаря.

Контроль за исполнением поручений, данных во время выездного приема и личного приема граждан главой муниципального района – главой администрации Чайковского муниципального района возлагается на Комитет.

3.2.3.4. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись руководителю, проводившему прием.

3.2.3.5. Руководитель, проводивший прием, рассматривает проект ответа.

3.2.3.6. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

- оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;
- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения.

3.2.3.7. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения.

3.2.3.8. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает руководитель, проводивший прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.3.9. Сотрудник, ответственный за работу с корреспонденцией, направляет гражданину подписанный ответ. По желанию гражданина ответ на

обращение может быть вручен лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсом.

3.2.4. Оформление дел по устным обращениям граждан.

3.2.4.1. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует картотеку по обращениям граждан на личный прием, вносит в базу данных системы электронного документооборота информацию о заявителе и теме обращения.

3.2.4.2. Обращения граждан, ответы на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются специалистом Комитета в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Все документы, созданные в результате исполнения обращения (обращение, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю), должны быть сформированы в ИСЭД через связанные процессы и отсканированы, за исключением внутренних документов, которые не сканируются.

Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе обращение, поручения руководителя, справки, уведомления, запросы, ответы на запросы, сопроводительные письма, ответ заявителю.

В систему электронного документооборота заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещают в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются по дате поступления.

По истечении сроков хранения в архиве устные обращения и материалы по их рассмотрению в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

3.3. Исполнение муниципальной функции по рассмотрению обращений, поступивших по прямой телефонной связи с руководителями, указанными в пункте 1.3 Регламента.

3.3.1. Прием обращений граждан по прямой телефонной связи (далее – прямая линия) предназначен для обращений граждан в администрацию Чайковского муниципального района с устными предложениями, заявлениями и жалобами по текущим и перспективным вопросам хозяйственной, социальной и культурной жизни Чайковского муниципального района.

Прием по прямой линии проводят руководители, указанные в пункте 1.3. Регламента.

3.3.2. Прием обращений по прямой линии проводится в соответствии с графиком, утверждаемым главой муниципального района – главой администрации Чайковского муниципального района.

Составление графика, организация прямых линий, своевременное оповещение граждан о дате и времени их проведения осуществляется сектором по связям с общественностью администрации Чайковского муниципального района.

Контроль за выполнением графика проведения прямых линий, подготовкой обобщающих информации и направление их в СМИ возлагается на сектор по связям с общественностью.

Методическое руководство в оформлении документации, регистрации обращений, поступивших по прямой линии, осуществляет Комитет.

Делопроизводство по обращениям граждан по прямой линии ведется секретарями руководителей, проводящих прямую линию.

3.3.3. К регистрации принимаются все обращения жителей Чайковского муниципального района и иногородних граждан, поступившие по прямой линии.

Обращения граждан, поступившие по прямой линии, регистрируются в день поступления в ИСЭД.

В соответствии с регламентом процесса СПД 22.1 «Работа с письменными и устными обращениями граждан ИСЭД» при регистрации в электронную карточку обращения гражданина вносится следующая информация (заполняются поля):

дата обращения;

дата поступления обращения;

вид обращения;

тип обращения;

устное обращение;

откуда поступило (указывается «Прямая телефонная линия»);

заявитель;

буквенный индекс регистрационного номера (первая буква фамилии заявителя/номер кабинета руководителя, проводившего прямую линию);

категория заявителя;

регион;

адрес;

рассмотрел;

тематика;

краткое содержание обращения;

срок исполнения обращения;

деятельность (необязательное для заполнения поле);
цель (необязательное для заполнения поле);
первичное обращение;
номенклатура дел за год;
индекс дела по номенклатуре дел;
способ доставки.

3.3.4. Для оперативного решения поставленных вопросов и принятия решения секретарь руководителя, проводившего прямую линию, обращается в структурные подразделения администрации Чайковского муниципального района, администрации сельских поселений, муниципальные предприятия, учреждения, иные организации, расположенные на территории Чайковского муниципального района, и предлагает разобраться в ситуации незамедлительно.

3.3.5. В случае необходимости получения дополнительной информации, проверки состояния дел на месте, а также наличия объективных причин, которые не позволяют решить вопросы в оперативном порядке, обращения направляются для рассмотрения и разрешения в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации Чайковского муниципального района, в исключительных случаях – администрации сельских поселений, в письменном виде и ставятся на контроль.

3.3.6. Ответы гражданам на их обращения, поступившие по прямой линии, могут быть даны как в устной (по телефону), так и в письменной форме. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен лично, отправлен по почте, электронной почтой, факсом.

3.3.7. Секретарь руководителя, проводившего прием обращений по прямой линии, заносит в систему электронного документооборота все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

3.3.8. Контроль за исполнением обращений граждан, поступивших по прямой линии, осуществляется руководителями, по их поручению – секретарями.

Снять обращения, поступившие по прямой линии, с контроля имеет право руководитель, проводивший прямую линию.

3.3.9. Секретари руководителей ведут аналитическую работу по обращениям граждан, поступившим по прямой линии.

Анализ проводится ежемесячно. Информационно-аналитические справки направляются в Комитет.

3.4. Порядок и формы контроля исполнения муниципальной функции.

3.4.1. Специалист Комитета, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, подлежащих исполнению, 1 раз в неделю осуществляет текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан

посредством направления напоминаний ответственным исполнителям по исполнению поручений главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной функции и принятием решений осуществляется руководителями путем проведения руководителями проверок соблюдения и исполнения действующего законодательства по работе с обращениями граждан.

Секретари 1 раз в неделю осуществляют текущий контроль за исполнением обращений, находящихся на контроле у руководителя, готовят напоминания исполнителям с использованием возможностей ИСЭД (построение отчета «Резолюции на контроле»).

3.4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной функции включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.4.3. Помимо текущего контроля исполнения муниципальной функции Комитетом осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной функции.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной функции (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

3.4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан может осуществляться привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Комитет может вносить предложения главе муниципального района – главе администрации Чайковского муниципального района о поощрении работников за качественно выполненную работу по рассмотрению обращений граждан.

3.5. Ответственность за исполнение муниципальной функции.

3.5.1. Сотрудники, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

3.5.2. Руководитель несет персональную ответственность за правильность определения непосредственного исполнителя по рассмотрению обращения,

наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

3.5.3. Секретари руководителей несут персональную ответственность за организацию и контроль исполнения поручений руководителей, данных по рассмотрению обращений граждан.

3.5.4. Непосредственный исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, уведомления заявителей, содержание подготовленного ответа.

3.5.5. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на руководителей, проводивших прием, а также их секретарей.

3.5.6. Председатель Комитета несет ответственность за организацию и осуществление контроля за установленными сроками рассмотрения обращений граждан.

3.5.7. Сотрудник Комитета, ответственный за работу с обращениями граждан, несет ответственность за своевременную регистрацию обращения, подготовку напоминаний о сроках рассмотрения, анализ поступивших в адрес главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района обращения, оформление дел по обращениям.

3.6. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях.

3.6.1. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ причин нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. Председатель Комитета разрабатывает предложения по устранению причин нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан и ежеквартально доводит до сведения первого заместителя главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района, управляющего делами.

3.6.2. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется Комитетом, а также специалистами структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации Чайковского муниципального района, ответственными за работу с обращениями граждан.

3.6.3. Анализ поступивших в адрес главы муниципального района – главы администрации Чайковского муниципального района обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей системы электронного документооборота.

В этих целях структурные подразделения администрации Чайковского муниципального района представляют в Комитет информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

3.6.4. Информационно-аналитические справки направляются главе муниципального района – главе администрации Чайковского муниципального района ежеквартально.

3.7. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции.

В соответствии со статьей 218 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации от 08 марта 2015 года № 21-ФЗ гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти, должностному лицу.

В соответствии с действующим законодательством органы местного самоуправления и их должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в тридцатидневный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение тридцати дней со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения органа местного самоуправления.

Приложение к Регламенту
рассмотрения обращений граждан в
администрации, структурных
подразделениях, отраслевых
(функциональных) органах
администрации Чайковского
муниципального района

ЭЛЕКТРОННАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ

Ваши Фамилия Имя Отчество (полностью) * :	
Почтовый адрес:*	
Телефон:*	
E-mail:*	
Сфера Вашей работы, учебы:	Предлагается выбрать из выпадающего перечня
Ваш возраст:	
Тема вопроса:*	Предлагается выбрать из выпадающего перечня
Вопрос:	
Публиковать ответ: Ответ может быть опубликован на сайте вместе с текстом вопроса.	<input type="checkbox"/> Да, публиковать Вопрос и ответ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ * Нажимая на кнопку «Отправить», я даю согласие на обработку персональных данных	
Текст сообщения:*	

* - обязательные для заполнения поля, при не заполнении этих полей вопрос регистрироваться и рассматриваться не будет.