

Организация работы
по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Милютинского района

1.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;
рассмотрение обращений;
направление ответа на обращение;
личный приём граждан.

1.2. Обращение, поступившее в Администрацию Милютинского района, подлежит обязательному рассмотрению.

1.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

1.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

1.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

1.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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 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.

1.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Милютинского района или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации Милютинского района, заместителем главы Администрации Милютинского района в соответствии с распределением обязанностей, на основании предложения специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Милютинского района, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о обоснованности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

В случае поступления в Администрацию Милютинского района, письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п.3.37 настоящего порядка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте Администрации Милютинского района, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации Милютинского района, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

1.8. В случае, 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.

1.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Милютинского района.

1.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

1.11. По просьбе гражданина, специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляет отметку о принятии, содержащую номер входящей корреспонденции по журналу регистрации обращений граждан, дату поступления обращения или дату поступления и фамилию принявшего обращение сотрудника.

1.12. Обращения, поступившие в Администрацию Милютинского района, после первичной обработки в отделе по общим, организационно-правовым и кадровым вопросам не позднее следующего рабочего дня передаются главе Администрации Милютинского района.

1.13. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Милютинского района и по адресу электронной почты Администрации Милютинского района, пересылаются сотрудниками отдела специалисту по работе с обращениями граждан.

1.14. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Милютинского района, независимо от способов их доставки, производится специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

1.15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

1.16. специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

1.17. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером в соответствии с журналом регистрации обращений граждан.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

1.18. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

1.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несёт специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

1.20. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив сельскохозяйственного кооператива, студенты технического колледжа и тому подобное).

1.21. По содержанию каждого обращения глава Администрации Милютинского района, заместитель главы Администрации Милютинского района согласно распределению обязанностей определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляет обращение по принадлежности через систему «Дело».

Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан подготавливает, редактирует и распечатывает сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой орган местного самоуправления, государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма в рамках работы с обращениями граждан подписываются главой Администрации Милютинского района, заместителем главы Администрации Милютинского района согласно распределению обязанностей.

1.22. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

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

1.24. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Милютинского района, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

1.25. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

1.26. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

1.27. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому, минуя главу Администрации Милютинского района или заместителя главы Администрации Милютинского района. О такой передаче специалистом по работе с обращениями граждан делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

1.28. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

1.29. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам государственной власти, органам местного самоуправления, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

1.30. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Милютинского района депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

1.31. При обращении в Администрацию Милютинского района депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Милютинского района дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в отделе.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

1.32. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, депутатов Милютинского районного Собрания депутатов, поступившие в Администрацию Милютинского района по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Милютинского района и её должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе обращений.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

1.33. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес заместителя главы Администрации Милютинского района в соответствии с распределением обязанностей за подписью руководителя (или лица, его замещающего) отраслевого (функционального) органа или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

1.34. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.35. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Милютинского района обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

1.36. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

1.37. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Милютинского района в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Милютинского района в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п. 3.34. настоящего порядка на официальном сайте Администрации Милютинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.38. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Милютинского района, заместителем главы Администрации Милютинского района.

1.39. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в

деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

1.40. Ответы в рамках работы с обращениями граждан печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Милютинского района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

1.41. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Администрации Милютинского района или заместителю главы Администрации Милютинского района в соответствии с распределением обязанностей.

Глава Администрации Милютинского района или заместитель главы Администрации Милютинского района, на основании служебной записки непосредственного исполнителя, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет специалисту по работе с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом по работе с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

1.42. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования специалисту по работе с обращениями граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

1.43. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется заместителем главы Администрации Милютинского района, давшим поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют исполнители в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

1.44. Устные обращения граждан в телефонном режиме принимаются сотрудником отдела по общим, организационно-правовым и кадровым вопросам (далее – оператор) по телефону: 8-86389-2-11-42.

1.44.1. Оператором заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднятого в устном обращении вопроса.

1.44.2. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю оператором в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

1.44.3. Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом

от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.44.4. В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, главой Администрации Милютинского района, заместителем главы Администрации Милютинского района, может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

1.45. При ответе на обращение, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет полноту пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, прикрепляется файл со сканированным изображением ответа, проставляется отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». После чего, заместитель главы Администрации Милютинского района снимает обращение с контроля.

1.46. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

1.47. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.