



АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАБАРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.12.2023 № 1816

г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района Хабаровского края, ее органы и структурные подразделения

В целях совершенствования и обеспечения единого подхода к организации работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края, ее органах и структурных подразделениях, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации», администрация Хабаровского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района Хабаровского края, ее органы и структурные подразделения (далее – Порядок).

2. Руководителям органов, структурных подразделений администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края обеспечить ознакомление работников с Порядком, указанным в пункте 1 настоящего постановления, под подпись в течение месяца со дня принятия настоящего постановления.

3. Признать утратившим силу постановления администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края:

- от 07.02.2018 № 103 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района, ее органы и структурные подразделения»;

- от 23.08.2018 № 1157 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района, ее органы и структурные подразделения, утвержденный постановлением администрации Хабаровского муниципального района от 07.02.2018 № 103»;

- от 18.12.2018 № 1999 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района, ее органы и структурные подразделения, утвержденный постановлением администрации Хабаровского муниципального района от 07.02.2018 № 103»;

ный постановлением администрации Хабаровского муниципального района от 07.02.2018 № 103»;

- от 10.04.2019 № 384 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района, ее органы и структурные подразделения, утвержденный постановлением администрации Хабаровского муниципального района от 07.02.2018 № 103»;

- от 06.04.2021 № 406 «О внесении изменений в постановление администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края от 07.02.2018 № 103 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района, ее органы и структурные подразделения"»,

- от 14.07.2022 № 1017 «О внесении изменений в постановление администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края от 07.02.2018 № 103 "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района Хабаровского края, ее органы и структурные подразделения"».

4. Управлению по обеспечению деятельности администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края (Бокач А.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в сетевом издании «Официальный интернет-портал нормативных правовых актов Хабаровского края» (laws.khv.gov.ru) и опубликовать в информационном бюллетене «Вестник Хабаровского района».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника управления по обеспечению деятельности администрации Хабаровского муниципального района Хабаровского края Бокача А.В.

6. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава района



А.П. Яц

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Хабаровского муниципального
района Хабаровского края
от 06.12.2023 № 1816

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию
Хабаровского муниципального района Хабаровского края, ее органы
и структурные подразделения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района Хабаровского края, ее органы и структурные подразделения (далее – Порядок и администрация Хабаровского района соответственно) определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения обращений в письменной и устной форме, в том числе в электронном виде, российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организаций и общественных объединений (далее – обращения), организации личных приемов граждан, осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, основные направления по совершенствованию форм и методов работы с обращениями, поступающими в адрес главы Хабаровского муниципального района Хабаровского края (далее – глава Хабаровского района и Хабаровский район соответственно), заместителей главы администрации Хабаровского района, руководителей органов и структурных подразделений администрации Хабаровского района.

1.2. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

1.3. Рассмотрение обращений в администрации Хабаровского района производится по вопросам, входящим в ее компетенцию.

1.4. Рассмотрение обращений производится на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, применяемого для систематизации, обобщения и анализа обращений.

1.5. Порядок не распространяется на:

- отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами по предоставлению муниципальных услуг;
- поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбира-

тельства.

1.6. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в администрацию Хабаровского района в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) осуществляется отделом документационного обеспечения и организации работы с обращениями граждан управления по обеспечению деятельности администрации Хабаровского района (далее – Отдел).

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется главой Хабаровского района, заместителями главы администрации Хабаровского района, руководителями органов и структурных подразделений администрации Хабаровского района.

1.8. Сотрудники администрации Хабаровского района при рассмотрении обращений руководствуются Законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком.

1.9. Сведения о местонахождении администрации Хабаровского района, почтовый адрес, график личного приема руководителями администрации Хабаровского района, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте администрации Хабаровского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://khabrayon.ru/> (далее – официальный сайт администрации Хабаровского района);

- информационном стенде, расположенном в администрации Хабаровского района.

1.10. Администрация Хабаровского района, Отдел располагаются по адресу: 680007, г. Хабаровск, ул. Волочаевская, д. 6.

Адрес электронной почты администрации Хабаровского района для приема обращений: postmaster@khabrayon.ru.

1.11. При личном обращении граждан в администрацию Хабаровского района консультации о порядке рассмотрения обращений оказываются специалистами Отдела ежедневно с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, – с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.12. Консультации (справки) о порядке рассмотрения обращений, запись на личный прием осуществляется по телефону: (4212) 48-14-43.

Справочный сетевой телефонный узел (далее – ССТУ): (4212) 40-24-90.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и разъяснения порядка записи на личный прием принимаются ежедневно с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню – с 9.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.14. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведе-

ний касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.15. Обращения, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом требований Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.16. При рассмотрении обращения администрацией Хабаровского района или ее должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.5, 5.10 – 5.18 раздела 5 настоящего Порядка;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

6) получать в устной форме, в том числе по телефону, информацию о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

7) возвращать (по письменному заявлению) приложенные к обращению либо переданные при его рассмотрении документы, материалы или их копии.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с рассмотрением обращений, поступают в Отдел.

2.2. Обращения, поступившие в адрес главы Хабаровского района, заместителей главы администрации Хабаровского района, руководителей органов и структурных подразделений, подлежат обязательному рассмотрению.

2.3. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.4. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства), денежных купюр и других ценностей, в течение трех дней со дня поступления

обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается в Отделе, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.5. Заявитель, подавший обращение в письменной или электронной форме в обязательном порядке указывает наименование администрации Хабаровского района либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.6. Если к обращению в письменной форме прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалисты Отдела ксерокопируют и возвращают оригиналы документов лично заявителю.

2.7. В случае направления обращения посредством информационного интернет-портала Правительства Хабаровского края «Открытый регион» (далее – портал «Открытый регион») гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе посредством портала «Открытый регион», Единого портала подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Регистрация обращений осуществляется с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД) в модуле «Обращения граждан».

На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (почтовое отправление, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, портал «Открытый регион», Единый портал);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, направившего обращения по разным вопросам;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве Хабаровского края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. Выявляются обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения:

- анонимное обращение;

- анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, с решением о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, и которое в течение семи дней со дня его регистрации возвращается заявителю (автору), направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, с решением о направлении заявителю ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, содержащее вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу;
- обращения заявителя, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело;
- обращения, не поддающиеся прочтению;
- обращения противоправного характера.

Указывается количество листов.

3.5. Анонимное обращение принимается, регистрируется специалистами Отдела в СЭД. Передается на рассмотрение должностному лицу.

3.6. 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 с сопроводительным письмом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В иных случаях анонимное обращение рассматривается исполнителем в сроки, установленные законодательством.

3.7. По итогам рассмотрения обращения исполнитель готовит информацию в письменном виде в адрес должностного лица о результатах рассмотрения данного обращения. Ответ заявителю на анонимное обращение не дается.

3.8. Информацию о результатах рассмотрения анонимного обращения специалисты Отдела вносят в карточку обращения в СЭД и обращение снимается с контроля.

3.9. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;
- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;
- если обращение перенаправлено в адрес администрации Хабаровского района, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.10. На поступившие в Отдел обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация Хабаровского муниципального района Хабаровского края "Входящий №"» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Направление обращения на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения сотрудниками Отдела направляются в день их регистрации на рассмотрение главе Хабаровского района, заместителям главы администрации Хабаровского района, руководителями органов и структурных подразделений администрации Хабаровского района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для определения должностного лица, ответственного за его рассмотрение и подготовку проекта ответа заявителю.

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

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом Порядка, 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.3. В случае если обращение, по мнению исполнителя, которому было поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то исполнитель не позднее следующего рабочего дня с момента получения обращения возвращает его специалистам Отдела с письменным обоснованием (указанием причин возврата) в адрес должностного лица для определения исполнителя согласно компетенции.

4.4. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

4.5. Обращения в письменной форме, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Хабаровского района, ее органов и структурных подразделений, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.12 раздела 5 настоящего Порядка.

4.6. Уведомление о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется гражданину на адрес электронной почты или в личный кабинет на портале «Открытый регион», Едином портале в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион», Единый портал и гражданин поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале «Открытый регион», Едином портале.

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

4.7. В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или со-

ответствующим должностным лицам.

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам данных органов, подписываются заместителями главы администрации Хабаровского района, руководителями органов и структурных подразделений администрации Хабаровского района по принадлежности вопроса. Одновременно за их же подписями направляются уведомления гражданам о том, куда направлены их обращения.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения, поступившие в адрес главы Хабаровского района, заместителей главы администрации Хабаровского района, руководителей органов и структурных подразделений администрации Хабаровского района в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в адрес главы Хабаровского района, заместителей главы администрации Хабаровского района, руководителей органов и структурных подразделений администрации Хабаровского района в письменной форме или форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

В целях оперативного рассмотрения обращений в период чрезвычайной ситуации на территории Хабаровского края, Хабаровского района (далее – ЧС) и принятия мер по ним, поступившие в администрацию Хабаровского района обращения в период ЧС подлежат рассмотрению в течение трех дней со дня регистрации этих обращений.

5.2. В установленный пунктом 5.1 настоящего раздела Порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.3. Глава Хабаровского района, заместители главы администрации Хабаровского района, руководители органов и структурных подразделений администрации Хабаровского района вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

5.4. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных ЧС, производится не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в администрацию Хабаровского района.

5.5. Обращения, в которых обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются заявителям с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.6. Запросы, поступающие в адрес должностных лиц из государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих обращение, рассматриваются в обязательном порядке в течение 15 дней с предоставлением документов и материалов, необходимых 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.

5.7. Подготовку ответа на обращение, отписанное несколькими исполнителям (далее – соисполнители), осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель).

Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока его рассмотрения, обязаны представить ответственному исполнителю информацию по вопросам, входящим в их компетенцию, и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

5.8. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- готовит сводный ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов с обобщением представленной соисполнителями информации, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.10, 5.12 – 5.14 настоящего раздела Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения либо отдельных вопросов обращения, не входящих в компетенцию администрации Хабаровского района, на рассмотрение в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов в соответствии с их компетенцией.

5.9. Соисполнители в равной степени несут ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов ответов на обращения.

5.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.11. Администрация Хабаровского района или должностное лицо при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа

по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. В случае, если текст 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.

5.13. 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.

5.14. В случае поступления в администрацию Хабаровского района или должностному лицу обращения в письменном виде, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Хабаровского района, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта администрации Хабаровского района, на котором размещен ответ на поставленный в обращении вопрос.

5.15. С гражданином возможно прекращение переписки, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в администрацию Хабаровского района, в один и тот же орган, структурное подразделение администрации Хабаровского района или одному и тому же должностному лицу данного органа, структурного подразделения при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменный ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

На основании служебной записки, подготовленной ответственным исполнителем, глава Хабаровского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается главой района, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.16. 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, гражда-

нину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.17. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Хабаровского района или соответствующему должностному лицу.

5.18. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом № 59-ФЗ (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения), ответы не даются.

5.19. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан.

6. Продление сроков рассмотрения обращений

6.1. В исключительных случаях для решения вопросов, указанных в обращении, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия иных мер, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

6.2. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает глава Хабаровского района на основании служебной записки, подписанной заместителем главы администрации Хабаровского района, курирующего вопрос, обозначенный в обращении, с обоснованием и указанием конкретного (окончательного) срока предоставления ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Продление срока рассмотрения обращения должно быть оформлено не менее чем за два дня до истечения срока исполнения.

6.3. После принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель в сроки, установленные пунктом 6.2 настоящего раздела, направляет в адрес заявителя письмо (уведомление) с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения, подписанное ответственным исполнителем.

6.4. Продление срока рассмотрения обращения, находящегося на особом контроле, производится главой Хабаровского района.

6.5. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится специалистами Отдела в СЭД.

7. Требования к оформлению ответа на обращение

7.1. По результатам рассмотрения обращений ответы на них подписывают:

- глава Хабаровского района либо лицо, исполняющее обязанности

главы администрации Хабаровского района;

- заместители главы администрации Хабаровского района.

Ответ на обращение в органы федеральной власти и органы государственной власти Хабаровского края о рассмотрении обращений подписывает глава Хабаровского района, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности главы администрации Хабаровского района.

Ответ на обращение, поступившее в адрес органа или структурного подразделения администрации Хабаровского района, подписывает руководитель органа или структурного подразделения администрации Хабаровского района, в случае его отсутствия – исполняющий обязанности руководителя.

7.2. Проекты ответов, подписываемых главой Хабаровского района, должны пройти обязательную проверку в юридическом управлении администрации Хабаровского района. Ответственный исполнитель не позднее семи дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа с приложением обращения и иными сопутствующими материалами в юридическое управление администрации района.

Процедура согласования проекта ответа заявителю юридическим управлением администрации Хабаровского района не должна превышать трех дней с момента получения проекта на согласование.

7.3. Ответы гражданам и в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в письменной форме, зарегистрированные Отделом в СЭД в модуле «Обращения граждан», печатаются только на бланке письма администрации Хабаровского района установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Хабаровского района, ее органах и структурных подразделениях, утвержденной распоряжением администрации района от 30.12.2016 № 203-р (далее – Инструкция по делопроизводству).

7.4. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

7.5. Подготовку ответа обеспечивает ответственный исполнитель, который не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа гражданину на согласование в Отдел.

7.6. Письменный ответ на коллективное обращение граждан (далее – коллективное обращение) направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

7.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

7.8. В процессе согласования специалисты Отдела осуществляют проверку наличия ответов на все поставленные в обращении вопросы, качества оформления проектов ответов, предоставляемых на подпись должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения, и на предмет их соответствия правилам и нормам делопроизводства.

7.9. Ответы, подготовленные с нарушением требований настоящего Порядка и Инструкции по делопроизводству, возвращаются специалистами Отдела исполнителю на доработку.

7.10. Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, предоставляемого на подпись главе Хабаровского района, заместителям главы администрации Хабаровского района, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего Порядка и Инструкции по делопроизводству несет непосредственный исполнитель документа и его руководитель.

7.11. Обязательным условием для регистрации исходящего ответа заявителю является наличие исходящего проекта в СЭД с прикреплением проекта ответа на электронном шаблоне письма администрации Хабаровского района.

7.12. Зарегистрированный в СЭД ответ заявителю направляется почтой простым письмом по адресу, указанному в обращении, не позднее срока, установленного законодательством и настоящим Порядком, в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи.

7.13. Ответы гражданам в форме электронных документов или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале, при его использовании, в том числе размещаемые на портале «Открытый регион», изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или в личный кабинет на портале «Открытый регион» либо Едином портале в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» либо Единый портал и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион» либо Едином портале.

7.14. На поступившее в администрацию Хабаровского района или должностному лицу 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 части 2 статьи 6 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Хабаровского района.

7.15. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

7.16. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан проводится главой Хабаровского района, заместителями главы администрации Хабаровского района, руководителями органов, структурных подразделений администрации Хабаровского района не реже одного раза в месяц в соответствии с утвержденными графиками личных приемов граждан в администрации Хабаровского района и органах, структурных подразделениях администрации Хабаровского района.

График личного приема граждан (информация о месте приема, порядке записи на прием, а также об установленных для приема днях и часах) размещается на информационном стенде в администрации Хабаровского района и на официальном сайте администрации Хабаровского района.

8.2. Запись граждан на личный прием главой Хабаровского района, заместителями главы администрации Хабаровского района осуществляют специалисты Отдела.

Для записи на прием к главе Хабаровского района, заместителям главы администрации Хабаровского района гражданин подает на имя главы Хабаровского района, заместителя главы администрации Хабаровского района обращение с изложением сути вопроса, указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (если обращение подано в письменной форме) или адрес электронной почты (если обращение подано в форме электронного документа), по которому должны быть направлены уведомление о личном приеме и письменный ответ (при необходимости), свой контактный телефон (при наличии).

Подать обращение гражданин может любым удобным способом:

- письменно: почтовым отправлением, факсом, обратившись лично в Отдел, через оборудованный стационарный ящик для обращений граждан;
- в форме электронного документа: через интернет-приемную, электронную почту, посредством портала «Открытый регион», Единый портал.

8.3. Запись граждан на личный прием руководителей органов, структурных подразделений администрации Хабаровского района осуществляют ответственные лица органов, структурных подразделений администрации Хабаровского района.

8.4. На каждого гражданина, обратившегося для записи на личный прием, специалистом Отдела, ответственным лицом органа, структурного подразделения администрации Хабаровского района заполняется карточка личного приема с использованием СЭД по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

8.5. Организацию личного приема главы Хабаровского района, заместителей главы администрации Хабаровского района осуществляют специалисты Отдела.

В органе, структурном подразделении администрации Хабаровского района организацию личного приема руководителя осуществляет назначенное ответственное лицо.

В целях обеспечения защиты прав граждан, лицо, ответственное за организацию личного приема, обеспечивает фиксацию поручений посредством аудиозаписи, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

Аудиозапись личного приема хранится на аудионосителе два месяца, после чего уничтожается.

Конфиденциальность аудиоинформации, полученной с применением технических средств, а также учет и хранение носителей указанной информации, обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

8.6. В случае отсутствия должностных лиц по каким-либо причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск), личный прием переносится на ближайший день приема.

Помощник должностного лица, ответственное лицо органа, структурного подразделения администрации района в обязательном порядке своевременно уведомляет гражданина о переносе даты приема (устно по телефону), делает соответствующую отметку в карточке личного приема в СЭД с указанием точного времени и даты уведомления гражданина.

8.7. Не позднее 15 дней со дня регистрации карточки личного приема главой Хабаровского района, заместителями главы администрации Хабаровского района, руководителями органов, структурных подразделений администрации Хабаровского района определяется дата проведения личного приема в соответствии с утвержденным графиком, но не позднее семи дней до окончания 30-ти дневного срока рассмотрения обращения граждан, утверждается список участников личного приема и накладывается резолюция о предоставлении информационных материалов к личному приему.

Исполнители, ответственные за подготовку информационных материалов к личному приему главы Хабаровского района, заместителей главы администрации Хабаровского района предоставляют их специалистам Отдела за два рабочих дня до проведения личного приема, специалисты Отдела формируют пакет документов и передают его главе Хабаровского района, заместителям главы администрации Хабаровского района за день до проведения личного приема.

8.8. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют следующие категории граждан:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- 5) граждане старше 70 лет;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- 8) лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные силы Российской Федерации;
- 9) лица, проходящие военную службу по контракту, или лица, находящиеся на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области;
- 10) лица, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные силы Российской Федерации;
- 11) члены семьи лиц, указанных выше, определенных в соответствии с пунктом 5 статьи 2 Федерального закона от 27.05.1998 № 79-ФЗ «О статусе военнослужащих».

В случае если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

8.9. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

8.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. 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 должностное лицо делает запись в карточке личного приема и гражданин собственноручно ставит подпись о согласии и дату.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.11. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию администрации Хабаровского района, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

8.14. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личном приеме могут присутствовать должностные лица, руководители органов, структурных подразделений администрации Хабаровского района, у которых ранее были на приеме записавшиеся граждане.

8.15. Результатом личного приема является разъяснение гражданину по существу поставленного вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

8.16. По результатам личного приема специалистами Отдела вносится соответствующая информация в СЭД, а также производится рассылка карточек личного приема с приложенными документами согласно резолюции должностного лица, проводившего личный прием, непосредственно исполнителям.

9. Контроль рассмотрения обращений

9.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес главы Хабаровского района, заместителей главы администрации Хабаровского района, осуществляют специалисты Отдела.

9.2. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес руководителей органов, структурных подразделений администрации Хабаровского района, осуществляют специалисты органов и структурных подразделений администрации района.

9.3. Еженедельно, на каждую пятницу недели, специалисты Отдела подготавливают информацию об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан, срок рассмотрения которых нарушен, главе Хабаровского района.

9.4. Ежемесячно, в срок на 24 число текущего месяца, специалисты Отдела представляют информацию главе Хабаровского района об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан высшими должностными лицами и должностными лицами структурных подразделений администрации Хабаровского района.

9.5. Специалисты Отдела осуществляют проверки в структурных подразделениях администрации района по соблюдению Закона № 59-ФЗ.

План проведения проверок ежегодно утверждается заместителем главы администрации района – начальником управления по обеспечению деятельности администрации Хабаровского района.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения

в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Ответственность

11.1. Лица, виновные в нарушении требований Закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11.2. Все сотрудники администрации Хабаровского района, работающие с обращениями, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем.

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни заявителя, без его согласия.

11.3. Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

При утрате исполнителем обращений в письменной форме, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Хабаровского района.

11.4. При уходе в отпуск либо отсутствии по иным причинам, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения в письменной форме временно замещающему его сотруднику.

При переводе на другую работу или высвобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию по обращениям сотруднику, ответственному за делопроизводство в органе, структурном подразделении администрации Хабаровского района.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в администрацию
Хабаровского муниципального
района Хабаровского края,
ее органы и структурные
подразделения

Форма

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата обращения _____
на прием к _____

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица)
Дата приема _____

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина _____

Адрес места жительства _____

Краткое содержание обращения:

Результаты приема:

Подпись гражданина _____ / _____
(расшифровка подписи)
