



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАБАРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.02.2018 № 103

г. Хабаровск

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района, её 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, ее органах и структурных подразделениях, в соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации», от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращения граждан в Российской Федерации"», Уставом Хабаровского муниципального района Хабаровского края администрация Хабаровского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

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

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

3. Признать утратившим силу постановление администрации Хабаровского муниципального района от 30.09.2013 № 3037 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района, её органы и структурные подразделения».

4. Управлению по обеспечению деятельности администрации Хабаровского муниципального района (Кузнецов А.Ю.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Хабаровского муниципального района и опубликовать в газете «Сельская новь».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Хабаровского муниципального района Лаврук И.И.

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

Глава района



Д.Г. Удод

УТВЕРЖДЕН
постановлением главы администрации Хабаровского муниципального района
от 07.02.2018 № 103

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Хабаровского муниципального района, её органы и структурные подразделения (далее – Порядок и администрация района соответственно) определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений, в том числе в электронном виде, российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организаций и общественных объединений (далее – обращения), организации личных приёмов граждан, осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации, основные направления по совершенствованию форм и методов работы с обращениями граждан, поступающими в адрес главы Хабаровского муниципального района (далее – глава района), заместителей главы администрации района, руководителей органов и структурных подразделений администрации района.

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

1.3. Рассмотрение обращений в администрации района производится по вопросам, входящим в её 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 разбирательства.

1.6. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, осуществляется отделом документационного обеспечения и организации работы с обра-

ниями граждан управления по обеспечению деятельности администрации района (далее – Отдел).

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

1.8. Сотрудники администрации района при рассмотрении обращений руководствуются Законом и настоящим Порядком.

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

- официальном сайте администрации района <http://khabrayon.ru/>;
- информационном стенде в администрации района.

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

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

1.11. При личном обращении граждан в администрацию 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 приём осуществляется по телефону: (4212) 48-71-83.

Сетевой справочный телефонный узел (далее – ССТУ): (4212) 40-24-90.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный приём 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 сведений 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».

2. Приём и первичная обработка обращений

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

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

2.3. При приёме 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 и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трёх дней со дня поступления обращения составляется акт в трёх 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 в письменном или электронном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления 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 или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.6. Если к письменному обращению 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 портала «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», подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

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

3.2. Регистрация обращений осуществляется в системе электронного

документооборота (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 (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, «Открытый регион» и т.п.);

- 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. 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 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 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 района, заместителям главы администрации района и руководителями органов и структурных подразделений администрации 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

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, осуществляющий 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 об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.16 раздела 5 настоящего Порядка.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, её 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 5.16 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» в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и гражданин поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения на-

правляется в письменной форме.

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

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы местного самоуправления, должностным лицам данных органов, подписываются заместителями главы администрации района, руководителями органов и структурных подразделений администрации района по принадлежности вопроса. Одновременно за его же подписью направляется уведомление гражданину о том, куда направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения, поступившие в адрес главы района, заместителей главы администрации района, руководителей органов и структурных подразделений администрации района в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений в сфере законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

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.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

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

5.4. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов с обобщением представленной соисполнителями информации;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения либо отдельных вопросов обращения, не входящих в компетенцию администрации 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. Должностное лицо указанного органа на основании направленного в установленном порядке запроса обязаны в течение 15 дней представить 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 представления.

5.11. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по компетенции, ответственный исполнитель в течение одного дня со дня поступления обращения на исполнение возвращает обращение в Отдел с указанием органа исполнительной власти Хабаровского края, органа и (или) структурного подразделения администрации района, органа местного самоуправления Хабаровского муниципального района

(должностное лицо указанных органов), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.12. 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.

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

5.14. 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.

5.15. 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.

5.16. 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.

5.17. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления 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 поставленный в обращении вопрос.

5.18. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу данного органа при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается главой района, на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки.

О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уве-

домляется 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.

5.19. 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.

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

5.21. 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 района или соответствующему должностному лицу.

5.22. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.23. 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 района на основании служебной записки, подписанной заместителем главы администрации 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 2 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 Порядка, направляет в адрес заявителя письмо (уведомление) с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения, подписанное ответственным исполнителем.

6.4. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 60 дней, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде.

6.5. Если контроль рассмотрения обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока.

6.6. Продление срока рассмотрения обращения, находящегося на особом контроле, производится руководителями Правительства Хабаровского края.

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

7. Требования к оформлению ответа на обращение

7.1. По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение.

7.2. Ответы на обращения подписывают:

- глава района либо лицо, исполняющее обязанности главы администрации района;
- заместители главы администрации района.

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

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

7.3. Проекты ответов, подписываемых главой района, должны пройти обязательную проверку в юридическом управлении администрации 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 района не должна превышать трех дней с момента получения проекта на согласование.

7.4. Ответы гражданам и в органы исполнительной, муниципальной

власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Хабаровского муниципального района, её органах и структурных подразделениях, утвержденной распоряжением администрации района от 30.12.2016 № 203-р (далее – Инструкция по делопроизводству).

7.5. 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.

7.6. Подготовку ответа обеспечивает ответственный исполнитель.

7.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех подписавших обращение.

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

7.9. Специалисты Отдела осуществляют проверку качества оформления проектов ответов, представляемых на подпись должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения, на предмет их соответствия правилам и нормам делопроизводства.

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

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

7.12. Ответы на обращения заявителей, поступивших в администрацию района и зарегистрированные Отделом в СЭД в модуле «Обращения граждан», оформляются только на бланке письма администрации района и направляются на регистрацию в Отдел.

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

7.13. 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.

После направления ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

7.14. Ответы гражданам в форме электронных документов, 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» в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

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

7.16. Если обращение находится на контроле у Губернатора Хабаровского края, вице-губернатора края, исполняющего обязанности Председателя Правительства края, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет на согласование в управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края (далее – Управление) проект ответа гражданину на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в аппарате Губернатора и Правительства Хабаровского края и, при необходимости, служебную записку на имя Губернатора края, вице-губернатора края.

В течение двух дней со дня поступления проекта ответа и при необходимости служебной записки, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения Управление возвращает:

- согласованный проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю;

- на доработку проект ответа и служебную записку (при наличии) ответственному исполнителю для устранения замечаний Управления и направления на повторное согласование.

7.17. После завершения рассмотрения обращения ответ заявителю и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД сотруднику Управления, ответственному за направление ответа гражданину, который проверяет правильность оформления ответа.

Оригиналы обращений хранятся в архиве Управления, в электронном архиве СЭД, а поданные через портал «Открытый регион» хранятся в том числе и на портале «Открытый регион» в соответствии с установленными сроками хранения.

Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

7.18. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, о предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправ-

ления и организаций передаются в Управление для регистрации, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

7.19. После регистрации ответа, подписанного руководителем Правительства края, сотрудник Управления направляет ответ гражданину почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в Управлении не допускается.

7.20. Ответы, подписанные руководителями органов исполнительной власти края, регистрируются и отправляются гражданину данным органом самостоятельно.

После направления ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

7.21. На копии ответа руководители Правительства края, готовившие резолюцию к поступившему обращению, либо их помощники делают отметку «В дело», заверяют их личной подписью.

Если ответ дан за подписью руководителя Правительства края, на контроле которого находится обращение, отметка «В дело» не проставляется.

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

8. Личный приём граждан

8.1. Личный приём граждан проводится главой района, заместителями главы администрации района и руководителями органов, структурных подразделений администрации района в соответствии с утвержденными графиками личных приемов граждан в администрации района и органах, структурных подразделениях администрации 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 района и на официальном сайте администрации района.

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

При этом специалисты Отдела осуществляют запись граждан на личный прием и по средствам ССТУ, подключенного к единой сети по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления.

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

8.4. На каждого гражданина, обратившегося для записи на личный прием, специалистом Отдела, ответственным лицом органа, структурного подразделения заполняется карточка личного приема с использованием СЭД

по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

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

В органе, структурном подразделении администрации района организацию личного приема руководителя осуществляет ответственное лицо структурного подразделения.

8.6. В случае отсутствия должностных лиц по каким-либо причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.д.), личный приём 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. В течение 15 дней со дня регистрации карточки личного приема главой района, заместителями главы администрации района, руководителями органов, структурных подразделений администрации района определяется дата проведения личного приема заявителя.

Личный прием проводится не позднее семи дней до окончания 30-ти дневного срока рассмотрения обращения граждан в администрации района.

8.8. Приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

Отдельные категории граждан: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы и другие категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке (при предъявлении соответствующего удостоверения).

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. Письменное обращение, 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 района, гражданину разъясняется, 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 приеме могут присутствовать должностные лица, руководители органов, структурных подразделений администрации района, у которых ранее были на приеме записавшиеся граждане.

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

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.

8.17. В случае неявки заявителя на личный прием в назначенное время, период ожидания заявителя главой района, заместителями главы администрации района и руководителями органов, структурных подразделений администрации района составляет 15 минут.

9. Контроль рассмотрения обращений

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

9.2. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес руководителей органов, структурных подразделений администрации 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, заместителю главы администрации района, курирующему управление по обеспечению деятельности администрации района, в его отсутствие – главе района.

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

9.5. Специалисты Отдела осуществляют проверки в структурных подразделениях администрации района по соблюдению Закона.

План проведения проверок ежегодно утверждается заместителем главы администрации района, курирующим управление по обеспечению деятельности администрации 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 и настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11.2. Все сотрудники администрации 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 письменных обращений, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава района.

11.4. При уходе в отпуск либо отсутствии по иным причинам, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения 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 района.

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

Форма

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата обращения _____ на прием к _____
(Ф.И.О. должностного лица)

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Адрес места жительства _____

Краткое содержание обращения:

Результаты приема:

Подпись гражданина _____ / _____
(расшифровка подписи)
