



Администрация Николаевского муниципального района
Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.08.2021

№ 464-на

г. Николаевск-на-Амуре

О порядке рассмотрения обращений
граждан, поступивших в администра-
цию Николаевского муниципального
района Хабаровского края

В целях совершенствования муниципальных правовых актов администра-
ции Николаевского муниципального района Хабаровского края по вопросам ре-
ализации Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмот-
рения обращений граждан Российской Федерации" администрация Николаевско-
го муниципального района Хабаровского края
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хаба-
ровского края.

2. Признать утратившими силу постановления администрации Николаев-
ского муниципального района Хабаровского края:

- от 01 сентября 2017 г. № 795-па "Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниц-
ипального района Хабаровского края";

- от 29 января 2018 г. № 25-па "О внесении изменений в Порядок рассмот-
рения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского му-
ниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением адми-
нистрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01 сен-
тября 2017 г. № 795-па";

- от 16 марта 2018 г. № 97-па "О внесении изменений в Порядок рассмот-
рения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского му-
ниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением адми-
нистрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01 сен-
тября 2017 г. № 795-па";

- от 19 апреля 2019 г. № 381-па " О внесении изменений в Порядок рас-
смотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского
муниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением ад-
министрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01
сентября 2017 г. № 795-па";

- от 12 августа 2019 г. № 905-па " О внесении изменений в постановление
администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01
сентября 2017 г. № 795-па "Об утверждении Порядка рассмотрения обращений
граждан, поступивших в утвержденный постановлением администрации Нико-
лаевского муниципального района Хабаровского края";

- от 29 ноября 2019 г. № 1326-па "О несении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01 сентября 2017 г. № 795-па";

- от 19 декабря 2019 г. № 1453-па "О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01 сентября 2017 г. № 795-па";

- от 06 мая 2020 г. № 371-па " О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01 сентября 2017 г. № 795-па";

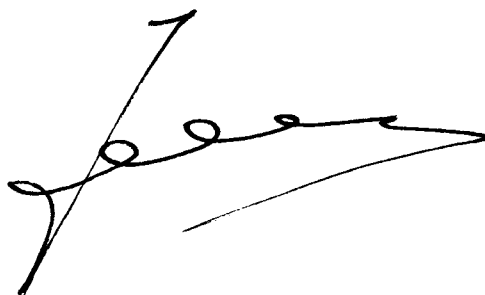
- от 02 октября 2020 г. № 943-па " О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01 сентября 2017 г. № 795-па";

- от 20 мая 2021 г. № 470-па " О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хабаровского края, утвержденный постановлением администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 01 сентября 2017 г. № 795-па".

2. Опубликовать настоящее постановление в "Вестнике Николаевского муниципального района Хабаровского края".

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Николаевского
муниципального района



А.М. Леонов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края

от 11.08.2021 № 464-ка

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хабаровского края (далее – Порядок), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского муниципального района Хабаровского края (далее также – администрация района), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию района.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и 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.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

1.5. В администрации района рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в компетенции администрации района.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой Николаевского муниципального района Хабаровского края (далее – глава района), заместителями главы администрации района, руководителями структурных подразделений и специалистами администрации района с использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через интернет-приемную администрации района (далее-интернет-приемная), с использованием интернет-ресурса Хабаровского края "Открытый регион" (далее – портал "Открытый регион"), осуществляется специалистом отдела по организационной работе и общим вопросами администрации района (далее – специалист по работе с обращениями граждан).

1.8. Специалист по работе с обращениями граждан ежемесячно готовит аналитическую и статистическую информацию о характере обращений граждан и

представляет ее в главное управление Губернатора и Правительство края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, главе района.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашения персональных данных, сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации района;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении администрации района, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, обзоры обращений, о местонахождении приемной, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещаются:

- на официальном сайте администрации района: nikoladm.khabkrai.ru
- на информационном стенде в холле администрации района.

1.12. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию района, осуществляется по адресу: 682460, г. Николаевск-на-Амуре ул. Советская, д. 73, администрация Николаевского муниципального района Хабаровского края, адрес электронной почты: admin@admin.nikol.ru.

Номера телефонов для справок: 8(42135)2-24-48; 2-22-36.

График работы:

Понедельник – четверг 9.00 – 18.00

Пятница 9.00 – 13.00

Перерыв 13.00 – 14.00

кроме выходных и рабочих дней, предшествующих нерабочему праздничному дню.

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, в том числе в виде электронного документа и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту по работе с обращениями граждан.

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

2.3. 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 (паспорта, военного билета, свидетельства), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у специалиста по работе с об-

ращениями граждан, второй отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по работе с обращениями граждан в рабочие дни до 18.00 часов, в пятницу - до 13:00. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

2.5. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, а также через установленный в холле администрации района оборудованный стационарный ящик для обращений граждан.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрации района, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

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".

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Порядком.

2.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию района в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию района 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 на официальном сайте администрации района.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист по работе с обращениями граждан производит регистрацию обращений в течение трех дней со дня их поступления с использованием системы

электронного документооборота. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (последнее - при наличии) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, 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, телефон, интернет-приемная, "Открытый регион" и т.д.);

- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация); на особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его 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 и общественных объединений;

- указывается номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего года поступления нового обращения (при повторном обращении); повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в один и тот же орган государственной власти, орган местного самоуправления или к одному и тому же должностному лицу или уполномоченному лицу указанных органов; не считается повторным обращение одного и того же гражданина, по разным вопросам, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан; если обращение содержит несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

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

3.3. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер, в пределах календарного года;

- 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 (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока и Арктики, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Обращения, поступившие в адрес главы района и в администрацию района, в том числе поступившие через портал "Открытый регион", подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. На поступившие в администрацию района обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в другом месте, обеспечивающим его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации района, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и Порядком организации доступа к информации о деятельности администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края, утвержденным постановлением администрации Николаевского муниципального района Хабаровского края от 30 апреля 2010 г. № 4-па.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения граждан направляются на рассмотрение главе района, его заместителям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в те органы и тем должностным лицам, решения и действия (бездействия) которых обжалуются.

4.3. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.16 раздела 5 настоящего Порядка.

4.4. Уведомление гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале "Открытый регион". В остальных случаях ответ о переадресации обращения дается в письменной форме.

4.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам администрации района.

4.6. Все обращения граждан после рассмотрения с резолюцией главы района или его заместителей направляются специалисту по работе с обращениями граждан. Он вносит резолюцию в информационную базу данных и документы с регистрационно-контрольной карточкой направляет исполнителям для принятия мер и подготовки ответа в системе электронного документооборота Правительства края.

4.7. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в сфере внутренних дел и Губернатору Хабаровского края, с уведомлением об этом направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Порядка.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию района или должностному лицу (глава района, заместители главы администрации района) администрации района в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случаев, указанных в абзаце третьем настоящего пункта.

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

Обращение, поступившее в адрес главы района, заместителей главы администрации района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

5.2. В случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены главой района или его заместителями, но не более, чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений производится по служебной записке лица, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение, ответственного за рассмотрение обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

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

5.5. Обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации района (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу, структурному подразделению или должностному лицу.

5.6. Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращения.

5.7. Контроль за сроками исполнения, централизованной подготовкой ответа заявителю, а также за контрольными поручениями в вышестоящий орган власти осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки.

Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.8. Ответственный исполнитель администрации района, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее 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 других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.9. При рассмотрении запросов из государственных органов и органов местного самоуправления исполнители обязаны в течение 15 рабочих дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок со дня поступления обращения к исполнителю возвращает его автору резолюции, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

5.11. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

5.14. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти края или по 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 направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз главой района, заместителями главы администрации района на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. 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, заместителями главы администрации района, на контроле у которых находится обращение.

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.

5.16. 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.

5.17. 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 недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.18. Рассмотрение обращения может быть прекращено по заявлению гражданина.

5.19. 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 индекс.

В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документооборота, 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.

5.20. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в администрацию района, имеют право:

- 1) на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому исполнителю поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;
- 2) на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

5.21. В случае, если текст 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 само-

управления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.22. В случае поступления в администрацию района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.5 раздела 6 настоящего Порядка на сайте администрации района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.23. Сроки рассмотрения обращений родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в письменной форме или форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава района, его заместители или руководители структурных подразделений администрации района в пределах своей компетенции.

Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава района, исполняющие обязанности главы администрации района, заместители главы администрации района. В случае, если поручение о направлении ответа было адресовано конкретному должностному лицу администрации района, ответ подписывается этим должностным лицом. Копия ответа, направленного гражданину почтовым отправлением, направляется специалисту по работе с обращениями граждан.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в вышестоящие органы должно быть четко указано, что гражданин в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам заявителям и в вышестоящие органы оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации района.

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, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на ад-

рес электронной почты, указанной 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".

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.9. Если обращение находится на контроле в вышестоящих органах, ответственный исполнитель за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа специалисту по работе с обращениями граждан на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству. В течение двух календарных дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного календарного дня до окончания срока рассмотрения обращения специалист по работе с обращениями граждан возвращает его ответственному исполнителю.

6.10. После завершения рассмотрения обращения, в том числе направленного через портал "Открытый регион", ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются через СЭД специалисту по работе с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа и делает отметку в информационной системе. Обращения хранятся у специалиста по работе с обращениями граждан, в электронном архиве СЭД, а поданные через "Открытый регион" хранятся и на портале "Открытый регион" в соответствии с установленными сроками хранения.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.11. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание при главе района для обсуждения.

6.12. После регистрации ответа, подписанного главой района, заместителями главы администрации района, специалист по работе с обращениями граждан направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответа без регистрации в администрации района не допускается.

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

6.13. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

6.14. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству администрации района.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Губернатора Хабаровского края, председателя Законодательной Думы Хабаровского края, прокуратуры края, города о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. Обращения граждан, направленные для рассмотрения из вышестоящих органов, от депутатов, а также содержащие сведения о серьезных нарушениях законности, ущемлении прав граждан берутся специалистом по работе с обращениями граждан на особый контроль.

7.4. В случае, если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в администрации района, о чем администрация района направляет уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.5. Сроки рассмотрения обращений, поступающих в администрацию района из вышестоящих органов, или поставленных на контроль, могут быть продлены только с согласия вышестоящих органов.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, в том числе поручений по итогам личных приемов главой района, его заместителями, руководителями структурных подразделений, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель.

Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист по работе с обращениями граждан в структурных подразделениях, администрациях городских и сельских поселений Николаевского муниципального района Хабаровского края.

7.7. Специалист по работе с обращениями граждан проводит анализ работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию района, главе района, готовит обзоры и соответствующие предложения, вносит их на рассмотрение главы района.

7.8. Специалист по работе с обращениями граждан ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе района, в Управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства

края.

7.9. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет анализ обращений содержащихся в них вопросов, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер. На основе данных проведенного анализа подготавливает информационно-статистические обзоры, доклады.

8. Организация личного приема

8.1. Личный прием граждан в администрации района проводится главой района, его заместителями, руководителями структурных подразделений, специалистами администрации района. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд в холле на первом этаже администрации района, средства массовой информации, средства телефонной связи, электронного информирования, электронной техники; размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет".

8.2. Предварительную запись на личный прием к главе района, его заместителям осуществляет сотрудник приемной за неделю до приема.

8.3. На каждый проведенный прием главой района, его заместителями оформляется карточка личного приема в СЭД, в котором указываются: в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес; признак приема (выездной прием); вид контроля (внутренний контроль); фамилия руководителя администрации, ведущего личный прием; номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме); краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных во время личного приема.

В случае, если гражданин повторно обратился с просьбой о личном приеме, необходимость проведения повторного приема определяется главой района, исходя из информации по предыдущим обращениям и проведенным личным приемам гражданина. При повторных обращениях специалист по работе с обращениями граждан делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке.

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

8.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

8.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Порядком. При наличии просьбы заявителя ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения.

8.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу сотрудником приемной. Ведущий прием, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в карточке приема, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.10. В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов ведущие прием дают соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

8.11. О заявителях, обратившихся в приемную за разъяснением или консультацией и не требующих приема, специалист приемной делает отметку в журнале учета посетителей.

8.12. Ведущие прием при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов подведомственных им комитета, управлений, отделов, секторов администрации района;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.13 В ходе приема ведущий прием уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.14. После завершения личного приема оформляются поручения в установленном порядке в СЭД.

8.15. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема главы района, его заместителей осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

8.16. По просьбе заявителя, оставившего свои документы ведущему прием, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.17. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема главы района, его заместителей направляются на ознакомление осуществлявшим прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов в дело и при наличии подписи главы района, его заместителей, принявшим это решение, специалист по работе с обращениями граждан снимает обращение с контроля.

8.18. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.19. В случае, если гражданин совершает в приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, сотрудник приемной имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.20. В случае невозможности проведения личного приема руководителями (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется за три дня до даты приема.

8.21. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях руководителями ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.22. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

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

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- 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.

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 граждан.

8.24. В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания составляет 15 минут.

8.25. В целях обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан сопровождается аудио- или видеозаписью (на усмотрение ведущего личный прием), о чем граждане уведомляются до начала приема.

Аудио- видеозапись личного приема хранятся в администрации Николаевского муниципального района два месяца, после чего уничтожаются.

По письменному запросу аудио-, видеозапись личного приема может быть предоставлена должностному лицу в любое время в течение срока хранения аудио-, видеозаписи.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных в разделе 5 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном пунктом 5.15 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист по работе с обращениями граждан.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом по работе с обращениями граждан при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности органов местного самоуправления по запросам.

9.5. При получении вопроса по телефону специалист по работе с обращениями граждан:

- называет наименование органа местного самоуправления;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.6. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать разговоров с посторонними окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

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.