

АДМИНИСТРАЦИЯ БОЛЬШЕУЛУЙСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

03.09.07г.

с. Большой Улуй

№ 553

Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации района
и Инструкции о порядке личного приема граждан
в администрации района

В соответствие с Конституцией Российской Федерации, Федеральным Законом № 59-ФЗ от 2 мая 2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст.ст. 18 п.2, 12, 21 Устава Большеулуйского района Красноярского Края, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений в администрации района (приложение 1).
2. Утвердить Инструкцию порядке личного приема граждан в администрации района (приложение 2).
3. Начальникам структурных подразделений, специалистам аппарата администрации района использовать указанные инструкции в работе.
4. Признать недействующим постановление главы района № 305 от 29.12.2004г. «Об Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации района».
5. Постановление вступает в силу на следующий день после опубликования в районной газете «Вести».

Глава района



С.А. Любкин



Приложение 1

к постановлению администрации района
от « 03 » 09 2007г. № 553

Инструкция

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации района

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации района (далее инструкция) принята во исполнение Федерального Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 2 мая 2006г. и устанавливает порядок рассмотрения и контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан в администрации района.

2. Обращение гражданина - направленные в администрацию района письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности администрации района, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации района либо критика её деятельности.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. Обращение, поступившее в администрацию района по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке.

4. При рассмотрении обращения в администрации района гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в инструкции, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в общем отделе администрации района.

6. Регистрации подлежат все обращения граждан, требующие учета, в соответствие с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 2 мая 2006г.

7. Обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в администрацию района, данные о регистрации на магнитных носителях поступают в автоматизированную информационную систему.

8. Обращения граждан и приложенные к ним документы при регистрации проверяются на:

определение правильности адресации (ошибочно присланные возвращаются или пересылаются адресату);

проверку наличия указанных приложений, документов и других материалов.

9. При регистрации обращений граждан проводится поиск на наличие обращений граждан, поступивших от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу. При положительном результате поиска руководитель общего отдела администрации района обязан передать дело руководству администрации с вновь поступившим обращением.

10. Обращения граждан с пометкой «лично» учитываются в установленном порядке и передаются адресатам.

11. Обращения граждан, адресованные в администрацию района и поступившие в структурные подразделения аппарата администрации района минуя общий отдел, обязательно передаются в общий отдел для регистрации.

12. На поступившее обращение в правом нижнем углу на первой странице ставится штамп с указанием даты и регистрационного номера. Обязательные реквизиты регистрации вносятся в контрольно-регистрационную карточку: автор, дата поступления, регистрационный номер обращения, состоящий из индекса и порядкового номера, краткое содержание вопроса, срок исполнения. Порядковый номер в зависимости от характера обращения может быть дополнен другими специально принятыми обозначениями. Зарегистрированные обращения граждан оформляются в мягкую обложку (обложка должна оформляться в соответствии с ГОСТом 17914-72) с указанием основных реквизитов регистрации (прилагается).

Данные о зарегистрированных документах хранятся в автоматизированной системе не менее 5 лет.

13. Обращения граждан передаются Главе района в день их регистрации, срочные обращения передаются немедленно.

14. Ответственным за исполнение обращения является лицо, указанное в резолюции первым, и ему передается подлинник обращения для исполнения:

Ответственный исполнитель организует исполнение и отвечает за своевременность представления, полноту и достоверность информации, использованной при подготовке ответов заявителям и автору резолюции.

Все исполнители в равной степени ответственны за своевременное и качественное исполнение обращений граждан и представление ответственному исполнителю необходимых материалов (проект документов, справок, сведений).

15. Заместители главы района, руководители структурных подразделений аппарата администрации района:

- определяют непосредственного исполнителя, который осуществляет фактическое рассмотрение обращения по существу и в установленные сроки;

- обеспечивают доведение обращений граждан до исполнителей, контроль за оперативным и качественным рассмотрением обращений по существу поставленных в обращениях граждан вопросов и данным по ним поручениям;

- в случае необходимости обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

16. Непосредственный исполнитель:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 2) готовит запросы о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- 4) готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в инструкции;

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

17. В случае рассмотрения обращения в нескольких структурных подразделениях аппарата администрации района заявителю направляется один ответ.

18. Ответы заявителям направляются и печатаются на бланках формата А4 и А5 шрифтом Times New Roman (размер № 14, через один интервал) в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате администрации района.

19. При направлении ответа заявителю реквизит «адресат» должен включать полный почтовый адрес и быть оформлен в следующей последовательности:

- индекс;

- пункт назначения (край, область, город, село);

- улица, номер дома, номер квартиры;

- имя, отчество, фамилия заявителя (в дательном падеже).

Например: 662110, с. Большой Улуй, ул. Луговая, 2-1, С.А. Петрову.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

20. Ответ на обращение должен быть полным, обоснованным, содержать при необходимости ссылки на нормативно-правовые акты, разъяснять дальнейший порядок действий гражданина.

При этом в ответах на обращения должны употребляться только официально принятые сокращения, обозначения и термины.

21. Представляемые на подпись ответы на обращения граждан должны быть завизированы исполнителем, ответственным за их подготовку, с указанием фамилии, имени отчества, номера телефона и даты.

22. Ответы на обращения граждан подписываются Главой района, его заместителями, руководителями структурных подразделений аппарата администрации района в рамках предоставленной им компетенции, а также иными должностными лицами администрации района по поручению Главы района. Права подписи ответов на обращения граждан не имеют должностные лица, на которые официально не возложено исполнение обязанностей руководителя структурного подразделения.

23. Ответы на обращения граждан, направляемые в адрес администрации края, Законодательного Собрания края подписываются Главой района, в случае его отсутствия первым заместителем Главы района.

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

25. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

26. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно подлежит оставлению без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

27. В случае, если текст письменного 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

28. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в районную администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

29. 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.

30. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 27 инструкции.

31. Запрещается направлять письма граждан для разрешения тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 1 настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

32. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию района с критикой её деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

33. При рассмотрении обращения не допускается разглашение 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.

34. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут быть в случае необходимости запрошены в указанных ор-

ганах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

35. По поступившему в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должны быть в течение 15 дней предоставлены 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.

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

37. Обращение, поступившее в администрацию района в соответствии с её компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

38. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, Глава района либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

39. В целях обеспечения своевременного рассмотрения все зарегистрированные обращения подлежат контролю.

Порядок организации контроля за рассмотрением обращений граждан включает в себя постановку на контроль, доведение до исполнителя обращения гражданина, проверку хода его рассмотрения, информирование руководства о результатах рассмотрения.

40. Общий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет руководитель общего отдела районной администрации.

Еженедельно общим отделом готовится перечень обращений граждан, сроки рассмотрения которых истекают, и направляются в структурные подразделения администрации района для информации и принятия мер по рассмотрению их в установленные сроки.

41. Обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, заявителю дан ответ в письменной или устной форме, при необходимости результаты рассмотрения сообщены заинтересованным организациям или должностным лицам, а также если документально подтверждено их исполнение.

Промежуточный ответ заявителю не является основанием для снятия обращения с контроля.

42. Решение о снятии с контроля принимает Глава района, заместители главы района и руководители структурных подразделений аппарата администрации района. Решение включает в себя следующие реквизиты: краткие сведения об исполнении (в случае устного ответа), слова «в дело», подпись должностного лица, принявшего решение и дата.

43. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены со всеми относящимися к ним материалами в общий отдел администрации района.

Формирование и хранение дел у исполнителя запрещается.

44. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

45. Руководитель общего отдела ведет анализ поступающей почты, представляет не реже одного раза в месяц, не позднее пятого числа каждого месяца, справку о результатах рассмотрения письменных и устных обращений граждан, соблюдении сроков рассмотрения, сведения о количестве и характере поступивших писем.

Инструкция
о порядке личного приема граждан в администрации района

1. Прием граждан в администрации района осуществляется Главой района, заместителями Главы района, начальниками управлений, заведующими отделами, председателями комитетов администрации района.

Предварительная запись на прием к Главе района осуществляется секретарем приемной.

Прием граждан Главой района осуществляется еженедельно по понедельникам с 14.00 до 18.00 часов.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2. Руководители, ведущие прием граждан, для обеспечения квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению руководителей и специалистов структурных подразделений администрации района.

3. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности, разрешаются в ходе приема.

4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 в обращении вопросов.

5. Руководители, ведущие прием граждан, руководствуясь законодательными иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

Если гражданин по каким либо причинам самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу не может, руководитель, осуществляющий прием, обязан оказать ему в этом необходимую помощь.

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

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. Обращения граждан, принятые во время личного приема руководителем, ведущим прием граждан, регистрируются и рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений в аппарате администрации района.

Обращения граждан после рассмотрения поставленных в них вопросов, согласно номенклатуре дел, формируются в отдельное дело в общем отделе администрации района.

9. В случае неявки гражданина на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия руководитель, ведущий прием, вправе перенести рассмотрение его обращения на новый срок, но не более, чем на один месяц.

При повторной неявке гражданина и невозможности рассмотрения обращения без его участия обращение остается без рассмотрения.

10. Руководители, ведущие прием граждан, несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации, законами Красноярского края.

11. При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры по пресечению противоправных действий, При необходимости может быть оказана медицинская помощь.