

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.02.2014 г.

г.Горняк

№ 68

Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в Администрации
Локтевского района

В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях совершенствования работы с обращениями граждан **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Локтевского района.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации района

Г.П.Глазунова

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрацию Локтевского района

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Локтевского района (далее - "Порядок") разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации района. Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию района или на имя главы Администрации района, первого заместителя главы Администрации района, заместителей Администрации района (далее - "должностные лица") в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в Администрацию района, в том числе в ходе личного приема.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется управляющим делами Администрации района.

2.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: ул.Миронова, д. 97а, г.Горняк, 658420, тел.(385 86) 3-14-72, (385 86) 3-02-71, в рабочие дни с 8.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, выходные - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: lokadm22@mail.ru или на официальном сайте Администрации района: www.loktevskiy-rn.ru.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений.

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

Регистрация обращений осуществляется управляющим делами Администрации района.

Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является Администрация района и должностные лица Администрации района.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать "Входящий №___» с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в Администрацию района по электронной почте или на официальный сайт Администрации района, поступают в виде электронного документа и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:

-проверку правильности адресования корреспонденции;

-чтение и аннотирование обращения;

-определение направления обращения должностным лицам Администрации района;

- резолюцию о рассмотрении обращения.

Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки.

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в Администрацию района.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Администрации района в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами Администрации района.

3.1.3. Должностные лица Администрации района по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие резолюции поставленной в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица Администрации района поручают рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений Администрации района (далее - "исполнители").

3.1.4. Направление обращений исполнителям (с резолюцией должностных лиц Администрации района) осуществляется в 7-дневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц Администрации района подготавливаются в установленный законом срок.

3.1.6. Завершение рассмотрения обращения.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

3.1.7. Направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию района, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных ч. 1, ч. 4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.2. Организация личного приема граждан осуществляется управляющим делами Администрации района.

Организация личного приема граждан в Администрации района включает в себя:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений должностными лицами Администрации района на личном приеме;
- первичную обработку материалов приема;
- направление обращений исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

3.2.1. Предварительная запись граждан.

Предварительная запись на личный прием к должностным лицам Администрации района осуществляется по телефонам (385 86) 3-14-72, (385 86) 3-02-71 либо в кабинете № 7 Администрации района, в соответствии с режимом работы.

3.2.2. Регистрация граждан на личный прием к должностным лицам Администрации района.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица Администрации района, осуществляющего личный прием.

Результатом регистрации является направление регистрационной карточки и дополнительных документов (при наличии) по обращению гражданина должностному лицу Администрации района, осуществляющему личный прием.

3.2.3. Рассмотрение обращения должностными лицами Администрации района на личном приеме.

Личный прием граждан должностными лицами Администрации района осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Администрации района даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется в регистрационной карточке должностными лицами Администрации района в ходе проведения приема.

Должностными лицами Администрации района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Должностные лица Администрации района при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации района.

3.2.4. Направление обращений исполнителям.

Поручения должностных лиц Администрации района фиксируются в регистрационной карточке.

Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям либо направляется исполнителям письменный запрос. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.