



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «КИЗИЛЮРТОВСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.12. 2019г.

№ 160

г. Кизилюрт

О порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации МР «Кизилюртовский район»

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решения Собрания депутатов МР «Кизилюртовский район» от 09.08.2019 г. № 10.3-06 РС и совершенствования работы с обращениями граждан в администрации МР «Кизилюртовский район» постановляю:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района «Кизилюртовский район» (далее - Порядок) согласно приложению.

2. Заместителям главы администрации муниципального района «Кизилюртовский район», руководителям отраслевых, функциональных и территориальных органов муниципального района «Кизилюртовский район» обеспечить соблюдение Порядка.

3. Считать утратившим силу постановление от 02.06.2015 г. № 73 «Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрации МР «Кизилюртовский район».

4. Настоящее постановления опубликовать на официальном сайте администрации МР «Кизилюртовский район».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

6. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации МР «Кизилюртовский район» Р.М. Мусаева.

Глава



М.Г. Шабанов

Утвержден
постановлением администрации
МР «Кизилюртовский район»
от 30.12. 2019 г. № 160

Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района «Кизилюртовский район»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации МР «Кизилюртовский район» (далее - Порядок) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в Администрации МР «Кизилюртовский район» (далее - Администрация) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц о нарушениях их прав и свобод, прав и свобод других лиц, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в структурных подразделениях Администрации, муниципальных учреждениях, организациях и предприятиях.

1.2. Правом на обращение в Администрацию обладают граждане Российской Федерации (далее - граждане), объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, устанавливаемых международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - заявитель).

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, муниципальными учреждениями муниципального района «Кизилюртовский район», осуществляющими публично значимые функции.

1.4. В Администрации рассматриваются обращения, поступившие по вопросам ее компетенции, установленной законодательством Российской Федерации.

1.5. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.7. Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), их формирование, оформление, размножение, направление, систематизация и хранение устанавливаются Порядком по делопроизводству в Администрации МР «Кизилюртовский район» (далее - Порядок по делопроизводству).

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. В Администрации организационно-распорядительными документами определяются конкретные должностные лица, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений.

1.10. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на работника Администрации, на рассмотрении которого находится данное обращение.

1.11. Основные термины, используемые в Порядке:

обращение - изложенное в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

заявление - просьба гражданина или иного лица 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшееся в Администрации либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Администрацию по уже рассматриваемому вопросу;

дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, а также членами Совета Федерации или депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Народного Собрания Республики Дагестан (депутатский запрос), адресованный Главе МР «Кизилюртовский район», по вопросам, входящим в компетенцию Администрации;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.12. Заявители имеют право обращаться в Администрацию лично, в письменной форме (далее - письменные обращения), в форме электронного документа и в устной форме.

От имени заявителя вправе обратиться его представитель (далее - представитель заявителя), который в случае личного обращения в Администрацию предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и прилагает к заявлению документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением от имени заявителя (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.13. Учет и регистрация обращений, а также организация работы по рассмотрению обращений возлагаются на Управление делами Администрации МР «Кизилюртовский район» (далее - Управление).

1.14. Управление готовит по поручению руководителя Аппарата Администрации информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и представляет их по итогам квартала, полугодия и года Главе МР «Кизилюртовский район».

1.15. Результатом рассмотрения обращения является:

предоставление заявителю ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

возвращение обращения заявителю в течение 7 дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

направление обращения заявителя в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;

оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия, почтовый адрес либо адрес электронной почты не поддаются прочтению;

оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

принятие решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем в случае, если в нем содержатся вопросы, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае заявитель, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается заявителю, направившему обращение;

оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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.

1.16. В целях рассмотрения обращений, а также для получения информации о порядке, заявители обращаются:

1) лично в Управление по адресу: г. Кизилюрт, ул. Гагарина, 52 «а». Прием осуществляется работниками Управления ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 10:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00;

2) в письменном виде, путем направления почтовых отправлений в Администрацию по адресу: 368120, г. Кизилюрт, ул. Гагарина, 52 «а»;

3) устно, посредством телефонной связи, по следующим номерам телефонов Управления: 8(234) 2-21-14;

4) в электронном виде, с использованием адреса электронной почты Администрации (kizilyurt-rn@mail.ru).

1.17. В фойе здания Администрации в доступном для граждан месте размещаются информация о порядке рассмотрения обращений граждан, график личного приема граждан в Администрации и устанавливается ящик "Для обращений и заявлений". Указанные сведения размещаются также на официальном интернет-портале Администрации.

1.18. Требования к форме и характеру взаимодействия работников Администрации с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений в ответах на телефонные звонки и при устном обращении работники Администрации подробно, в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. В случае если возможность ответить на поставленный вопрос отсутствует, заявителю сообщается телефонный номер, по которому возможно получение необходимой информации.

При ответе на телефонный звонок работники Администрации называют наименование структурного подразделения Администрации, фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

1.19. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде Управлением размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и республиканских законов и других правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

образец заполнения обращения;

телефоны и графики работы Управления и Администрации, почтовый адрес Администрации, адреса электронной почты Управления и Администрации;

информация о порядке рассмотрения Управлением обращений;

графики приема граждан должностными лицами Администрации.

1.20. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Требования к оформлению письменных обращений

2.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления муниципального района МР «Кизилюртовский район» либо органа Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы, запроса;

личную подпись заявителя;

дату написания обращения.

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

Обращение, поступившее в Управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законом и настоящим Порядком.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе, излагает суть обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

3.1. Основанием для рассмотрения обращений заявителей является поступление обращения в Администрацию.

Обращение может быть предоставлено непосредственно заявителем или его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи или устно, в ходе проведения личного приема.

3.2. Обращения, поступившие должностным лицам Администрации в соответствии с установленной компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях должностным лицом Администрации, давшим поручение, срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

3.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам глава района либо его заместители вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения автора обращения.

3.4. Срок подготовки информации на запрос государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, не должен превышать 15 дней.

3.5. При рассмотрении дубликата обращения, то есть обращения идентичного содержания, приобщенного к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения.

Если дубликат обращения получен после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

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

3.7. Должностные лица Администрации несут административную и дисциплинарную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

3.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют работники Управления.

3.9. Письменные обращения, доставленные в Администрацию непосредственно заявителем или лицом, представляющим его интересы, принимаются и регистрируются работником Управления в порядке, установленном разделом 1.14 настоящего Порядка.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям (далее - соисполнители), то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в таком поручении первым или отмеченное пометкой "Свод" (далее - ответственный исполнитель). Таким лицом обобщаются материалы, готовится и направляется ответ должностному лицу, направившему запрос, и заявителю.

Соисполнители не позднее 5-ти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители, указанные в поручении (соисполнители).

4.2. Должностное лицо Администрации, которому поручено рассмотрение обращения, в случае необходимости:

в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию, состоящую из работников Администрации, являющихся соисполнителями, согласно поручению о рассмотрении обращения для проверки фактов,

изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя). По результатам проведенной проверки составляет акт.

4.3. В случае если в обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то исполнителем на основании служебной записки, подготовленной работником, рассматривающим обращение, по форме согласно приложению № 4 принимается решение о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки с заявителем. По результатам рассмотрения представленной служебной записки исполнителем оформляется виза "Согласовано", на основании которой заявителю, направившему обращение, сообщается о принятом решении.

Сообщение о прекращении переписки направляется заявителю в 30-дневный срок со дня его регистрации за подписью исполнителя.

4.4. При рассмотрении повторного обращения, то есть обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, работником Управления анализируется имеющаяся с таким заявителем переписка.

Повторные обращения при необходимости могут быть поставлены Управлением на контроль.

Обращения, поступившие от одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, признаются дубликатами (идентичного содержания). Ответы на такие обращения направляются в сроки, установленные пунктом 3.6 раздела III настоящего Порядка.

Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю не давались исчерпывающие ответы.

4.5. Обращение, содержащее просьбу о личном приеме Главой МР «Кизилюртовский район» либо его заместителем, руководителем Аппарата, рассматривается в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. Если в таком обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Администрации, а на заявлении оформляется пометка "В дело" как исполненное.

4.6. Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений, в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

4.7. Обращение, в котором обжаловано судебное решение, в день его регистрации направляется в Правовое управление Администрации для разъяснения порядка обжалования данного судебного решения. Указанное обращение с разъяснением о порядке обжалования судебного решения возвращается гражданину в течение 7 дней со дня регистрации.

4.8. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня его регистрации работником Управления направляется на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.9. Письменное 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, осуществляющего 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.10. 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.

4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.12. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.13. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В этом случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. В случае если ответ не может быть дан по существу поставленных в обращении вопросов без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

V. Ответы на обращения

5.1. По результатам рассмотрения заявителю направляется ответ в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, установленный пунктом 3.2 раздела III настоящего Порядка.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения заявителей даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- наименование органа Администрации, являющегося ответственным исполнителем;
- должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;
- текст документа (ответы на поставленные вопросы);
- номер телефона ответственного исполнителя.

5.2. Должностные лица Администрации, являющиеся исполнителями (соисполнителями и ответственными исполнителями), несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качествоготавливаемых ответов.

5.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

5.4. В ответе, подготовленном в адрес должностного лица, направившего запрос или давшего поручение по рассмотрению обращения, исполнителем должно быть указано, что

заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены Администрацией исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается Главой МР «Кизилюртовский район», должностным лицом, давшим поручение о рассмотрении обращения, его заместителями, начальником Управления по предложениям работников Управления.

5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поставленных в нем.

5.7. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителю путем личного вручения или посредством почтовой связи.

5.8. Ответы заявителям подписываются лицом, являющимся ответственным исполнителем, либо уполномоченным на то лицом.

5.9. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются Главой МР «Кизилюртовский район» или заместителями Главы.

5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям" или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

5.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то в срок, установленный пунктом 3.6 раздела 3 настоящего Порядка, на такое обращение направляется ответ с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

5.12. Ответ на дубликатное обращение должен содержать ссылку о ранее поступивших обращениях и адресатах, их направивших. Например, "Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Главы и Правительства Республики Дагестан, по их поручениям, рассмотрены".

5.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, 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.

5.14. При согласии должностного лица Администрации, давшего поручение по рассмотрению обращения с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им "В дело". Должностное лицо Администрации вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

5.15. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты в форме электронного документа, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Организация личного приема граждан в Администрации

6.1. Ежедневный прием заявителей в Администрации осуществляется с 10:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00, кроме выходных и праздничных дней.

Прием граждан ведут работники Управления.

6.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Рабочие места работников Управления, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

6.3. Личный прием граждан осуществляется Главой МР «Кизилюртовский район», его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений Администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

6.4. Организацию личного приема граждан в приемной по обращениям граждан Администрации осуществляет отдел по работе с обращениями граждан Управления.

6.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются необходимыми канцелярскими принадлежностями, в том числе бумагой для написания обращений.

6.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой для питья.

6.7. Работник Управления, осуществляющий личный прием, обеспечивается табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

6.8. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от места проведения личного приема.

6.9. Отдельные категории граждан Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, лауреаты дагестанских орденов, инвалиды I и II групп пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.10. При проведении личного приема заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.11. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются работником Управления, осуществляющим личный прием, в системе электронного документооборота "СЭД".

6.12. Работник Управления, осуществляющий прием, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по поставленному вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен интересующий заявителя (обратившегося гражданина) вопрос. Работник Управления также в случае необходимости вправе организовать для заявителя прием работниками соответствующего структурного подразделения Администрации, решить вопрос о приеме заявителя в структурном подразделении Администрации, в компетенцию которого входит разрешение вопроса, поставленного заявителем.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в Управление приглашается работник структурного подразделения Администрации, в компетенцию которого входит разрешение вопроса, поставленного заявителем.

6.13. Во время проведения личного приема заявитель вправе оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с разделами 3-4 настоящего Порядка.

6.14. Работниками Управления при осуществлении записи на личный прием к Главе Администрации и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

6.15. График приема граждан должностными лицами Администрации утверждается Главой МР «Кизилюртовский район» и размещается на официальном интернет-портале.

6.16. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц Администрации работники Управления готовят материалы по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, а также приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений Администрации, к компетенции которых относится разрешение вопросов, поставленных заявителями.

6.17. За 1 день до даты личного приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которым планируется проведение личного приема граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поставленным заявителями вопросам.

6.18. По окончании личного приема должностное лицо, проводящее прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также то, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

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

6.20. Должностное лицо Администрации, ведущее личный прием и давшее поручение, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

6.21. По результатам проведения личного приема работниками Администрации оформляется карточка личного приема по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку, в которую вносятся следующие сведения:

дата, время, место проведения личного приема;

должностное лицо, проводящее прием;

исполнитель, в том числе ответственный исполнитель и соисполнители;

суть поручения.

Карточка личного приема (с приложениями к ней - при наличии) работниками Управления на следующий день после приема направляется на исполнение, а при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

6.22. Глава МР «Кизилюртовский район», его заместители и руководитель Аппарата Администрации проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях сельских поселениях Кизилюртовского района в соответствии с графиком, утвержденным Главой МР «Кизилюртовский район».

Организация выездных приемов должностных лиц Администрации проводится в порядке, установленном для организации личных приемов граждан в Администрации.

6.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

6.24. Работник Управления, принимая обращения заявителей по телефону, заполняет карточку по форме согласно приложению № 5 к настоящему Порядку, которая регистрируется как письменное обращение с указанием источника поступления обращения и рассматривается в соответствии с разделами 3-5 настоящего Порядка.

6.25. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей муниципального района «Кизилюртовский район», в случае необходимости Администрацией организуется выездной прием граждан.

Выездные приемы могут проводиться совместно с представителями территориальных органов Администрации, иных предприятий и учреждений.

6.26. В ходе выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка личного приема в порядке, установленном пунктом 6.18 раздела 6 настоящего Порядка.

6.27. При проведении выездного приема заявителям даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя Главы МР «Кизилюртовский район» и его заместителей. На

обращениях, полученных в ходе выездного приема, ставится регистрационный штамп, после чего такие обращения передаются на регистрацию, дальнейшая работа ведется в соответствии с разделами 3-5 настоящего Порядка.

6.28. По результатам проведения выездного приема проекты поручений по письменным обращениям, содержащиеся в карточке личного приема, передаются на подпись Главе района или его заместителям.

6.29. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездного приема, контролируется Управлением.

7. Порядок рассмотрения обращений, поступивших через интернет-приемную

7.1. Раздел официального интернет-портала «Интернет-приемная» является дополнительным средством для поступления обращений граждан в Администрацию.

7.2. В случае указания электронного адреса автор электронного обращения автоматически получает электронное сообщение по форме согласно приложению № 6 к настоящему Порядку о поступлении его письма в Администрацию с указанием даты, времени поступления и соответствующих справочных телефонов.

7.3. Оценка поступившего обращения и принятие его к рассмотрению осуществляются работником Управления, который при первичном приеме обращений, поступивших посредством электронного обращения до их регистрации, направляет заявителю (при наличии электронного адреса) один из вариантов уведомления о приеме к рассмотрению или невозможности принятия к рассмотрению, по существу.

7.4. Если обращение является дубликатом другого обращения, уже принятого к рассмотрению, то последовательное поступление дубликата обращения в тот же день или на следующий день считается технической ошибкой, и заявителю направляется уведомление об отказе в принятии к рассмотрению с формулировкой, например: "Ваше обращение от 4 августа не рассматривается в связи с принятием к рассмотрению аналогичного обращения от 3 августа".

Если в обращении изменилось содержание либо повторное обращение пришло по истечении 2-х дней, такое обращение принимается к рассмотрению.

При поступлении подряд нескольких дубликатов обращения уведомление о принятии к рассмотрению или об отказе в принятии посылается по первому из них, остальные не подлежат регистрации в установленном порядке.

Если одно из обращений, поступившее в электронном виде через интернет-приемную, представляет собой неполную версию текста другого принятого сообщения, то по нему оформляется отказ без распечатки.

Если обращение, поступившее в электронном виде через интернет-приемную, оказалось разбито на части и одно является продолжением (дополнением) другого, то их следует скрепить и далее исполнять как листы одного обращения (за единым номером).

7.5. В случае соответствия электронного обращения установленным требованиям указанное обращение автоматически регистрируется в СЭД "Дело", и ему присваивается регистрационный номер. Из обращения, поступившего в электронном виде через интернет-приемную, в соответствующие поля базы данных загружаются персональные данные заявителя: фамилия, имя, отчество, адрес, телефон.

7.6. В случае поступления обращения в электронном виде в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

8. Хранение материалов по результатам рассмотрения обращений граждан

8.1. Обращения и информация о результатах рассмотрения обращений хранятся в структурных подразделениях исполнителя.

8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «В дело» авторами поручений по их рассмотрению.

8.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (при наличии проведения);
- копия ответа заявителю, а также (при наличии) копии промежуточных ответов заявителю, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (при наличии), а также акты, составленные согласно приложениям № 2, 3 к настоящему постановлению (при наличии).

8.4. Материалы рассмотрения обращений граждан формируются в папки в хронологическом порядке, исходя из номера и даты их регистрации.

8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

9. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

9.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

9.2. В Администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя Главы МР «Кизилюртовский район» и его заместителей, осуществляется руководителем Управления.

9.3. Контроль за исполнением поручений, данных в целях рассмотрения обращений, включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

9.4. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации принимается Главой МР «Кизилюртовский район», его заместителями, руководителем Аппарата, начальником Управления по предложениям работников Управления.

9.5. В структурных подразделениях Администрации постановка обращений на контроль определяется руководителями.

На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе Администрации, структурных подразделениях Администрации, подведомственных учреждениях и администрациях внутригородских районов, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

9.6. Общий контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль, осуществляется Управлением в структурных подразделениях.

9.7. Обращения, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами, при этом в ответе на бланке

указываются номер и дата регистрации обращения в Администрацию, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона работника, подготовившего ответ. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

9.8. Проекты ответов на обращения, поступившие с поручениями Главы Республики Дагестан, Председателя Правительства Республики Дагестан, по протоколам совещаний и поручений Правительства республики, депутатских запросов, запросов Народного Собрания Республики Дагестан, запросов и поручений федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Республики Дагестан, оформляются исполнителями за подписью Главы Администрации или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются для направления адресату в Управление с оригиналами обращений и приложениями к ним.

9.9. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме. В структурных подразделениях хранятся их копии.

9.10. Если в ответе, поступившем в Администрацию, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

10. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений

10.1. Должностные лица несут административную и (или) дисциплинарную ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

10.2. Работники структурных подразделений Администрации, являющиеся исполнителями, несут дисциплинарную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

10.3. При уходе в отпуск работник, которому поручено рассмотрение обращения, обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его работнику.

При освобождении от замещаемой должности работник, которому поручено рассмотрение обращения, обязан сдать все переданные ему на исполнение обращения по акту работнику, ответственному за работу с обращениями граждан.

10.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений настоящего Порядка.

10.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам системы электронного документооборота "Дело" и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

10.6. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы Управления.

10.7. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

10.8. Решение о проведении внеплановой проверки принимается руководителем Аппарата на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

10.9. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

10.10. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в органах Администрации осуществляется их руководителями.

10.11. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом органа Администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

10.12. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением должностных лиц Администрации. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

10.13. Управлением два раза в год проводится выборочный письменный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения Администрации.

10.14. Заявители вправе запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

10.15. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием Администрации или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

10.16. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Администрации или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) работников Администрации, осуществляемого в ходе рассмотрения обращения, включает в себя подачу жалобы на действия (бездействие) работников Администрации (далее - жалоба) Главе Администрации МР «Кизилюртовский район».

По результатам рассмотрения документов и материалов заявители вправе направлять в Администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Управляющим делами



Р.М. Мусаев

Приложение № 1. Акт об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

Приложение № 1
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Администрации МР «Кизилюртовский район»

АКТ N _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20 ____ г. г. Кизилюрт

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в Администрацию муниципального района «Кизилюртовский
(число, месяц, год)
район» поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

Приложение № 2. Акт о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

Приложение № 2
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Администрации МР «Кизилюртовский район»

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от " ____ " _____ 20 ____ г.

г. Кизилюрт

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в Администрацию муниципального района
(число, месяц, год)

"Кизилюртовский район" поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

_____.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

Приложение № 3. Акт о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

Приложение № 3
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Администрации МР «Кизилюртовский район»

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от " ____ " _____ 20 ____ г.

г. Кизилюрт

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в Администрацию муниципального района
(число, месяц, год)

«Кизилюртовский район» поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

Приложение № 4. О прекращении переписки

Приложение N 4
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Администрации МР «Кизилюртовский район»

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
прошу дать разрешение прекратить переписку с _____
_____ по вопросу
(Ф.И.О. заявителя)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Приложение N 5. Карточка личного приема

Приложение № 5
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Администрации МР «Кизилюртовский район»

Карточка личного приема
№ _____ от "____" _____ 20____ г.

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес, телефон: _____

Дата приема: _____

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Срок исполнения: _____

Автор резолюции: _____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание
------------------------------	-----------------	------------

Когда фактически рассмотрено _____
(результат рассмотрения)

Содержание _____

Снял с контроля _____
(подпись)

Приложение № 6. Форма электронного сообщения о поступлении электронного обращения в Администрацию МР «Кизилюртовский район»

Приложение № 6
к Инструкции о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в Администрации МР «Кизилюртовский район»

Ваше обращение направлено в Администрацию муниципального района МР «Кизилюртовский район» 00.00.0000 в 00:00.

В случае принятия обращения к рассмотрению оно будет зарегистрировано в срок, установленный законом, а Вам будет направлено уведомление с регистрационным номером и датой регистрации.

В случае отказа в принятии к рассмотрению Вам также будет направлено уведомление.

Телефон для справок: 8(7234) 2-21-14.