



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «МУНИЦИПАЛЬНЫЙ
ОКРУГ БАЛЕЗИНСКИЙ РАЙОН УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»

«УДМУРТ ЭЛЬКУНЫСЬ БАЛЕЗИНО ЁРОС МУНИЦИПАЛ ОКРУГ» МУНИЦИПАЛ
КЫЛДЫТЭТЫСЬ АДМИНИСТРАЦИЯЗ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

02.02.2022г.

№ 99

п. Балезино

Об Утверждении Положения «О
порядке рассмотрения обращений
граждан и организации личного
приема граждан в Администрации
муниципального образования
«Муниципальный округ
Балезинский район Удмуртской
Республики»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Балезинский район Удмуртской Республики, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Балезинский район Удмуртской Республики» (Приложение).
2. Опубликовать постановление на официальном сайте муниципального образования «Муниципальный округ Балезинский район Удмуртской Республики».
3. Признать утратившим силу Постановления Администрации муниципального образования «Балезинский район» от 01.06.2017 №709 «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации муниципального образования «Балезинский район».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя Аппарата Главы муниципального образования, Совета депутатов и Администрации района.

И.о.Главы муниципального образования

Е.А.Касимова



Приложение к постановлению Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Бalezинский район Удмуртской Республики»
от 02.02.2022 №99

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан в Администрации
муниципального образования «Муниципальный округ
Бalezинский район Удмуртской Республики»

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан в Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Бalezинский район Удмуртской Республики» (далее Администрация) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Удмуртской Республики, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Бalezинский район Удмуртской Республики».

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрации разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан.

Положение гарантирует создание комфортных условий и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Обращения граждан могут направляться в Администрацию в устной или письменной форме, через официальный сайт муниципального образования «Муниципальный округ Бalezинский район Удмуртской Республики» в сети Интернет, по почте или сдаваться непосредственно заявителем в приемную Главы муниципального образования «Муниципальный округ Бalezинский район Удмуртской Республики» (далее глава муниципального образования).

1.3. Коллективные обращения граждан рассматриваются в порядке, предусмотренные настоящим Положением.

2. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

2.1. Информирование о работе с обращениями граждан осуществляется должностными лицами Администрации в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего поль-

зования. Информацию можно получить непосредственно в здании Администрации по адресу:

Удмуртская Республика, п.Балезино, ул.Кирова,2 , приемная Главы муниципального образования.

Почтовый адрес для направления писем, документов и обращений: 427550, Удмуртская Республика, п.Балезино, ул.Кирова,2

График приема посетителей в Администрации:

Понедельник – Четверг – с 8.00 до 17.00

Пятница и предпраздничные дни - с 08-00 до 16-00

перерыв - с 12-00 до 13-00

Суббота, воскресенье - выходной день.

Телефон для справок: (34166) 5-21-55

Адрес официального сайта муниципального образования «Муниципальный округ Балезинский район Удмуртской Республики» : www.balezino.udmurt.ru

Адрес электронной почты: admin@balezino.com

Индивидуальное устное информирование граждан о работе с обращениями осуществляют специалисты организационного отдела Аппарата Главы муниципального образования, Совета депутатов и Администрации района (далее специалисты организационного отдела). Специалисты организационного отдела осуществляют устное информирование о работе с обращениями граждан.

При невозможности ответить на поставленный вопрос специалист организационного отдела переадресовывает обратившегося к другому должностному лицу Администрации или сообщает ему телефонный номер, по которому он может получить необходимую ему информацию, либо предлагает обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

3.Сроки исполнения письменных обращений граждан

3.1. Исполнение по рассмотрению письменных обращений граждан в Администрации осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

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

Глава муниципального образования или лицо его замещающее, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

3.2.В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в т.ч. с истребованием документов и иных материалов из органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление сроков производится Главой муниципального образования или лицом, его замещающим, на основании служебной записки ответственного исполнителя.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель заблаговременно направляет гражданину, направившему обращение.

4. Требования к письменному обращению.

4.1. Обращения граждан в обязательном порядке должны содержать фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, а также фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовке обращения, либо адрес электронный почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату составления обращения.

4.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в установленном порядке.

5. Перечень оснований для отказа в исполнении обращений граждан

Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

5.1. В письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения. Глава муниципального образования либо уполномоченное на то должностное лицо Администрации вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в Администрацию, Главе муниципального образования или одному и тому же должностному лицу Администрации. О принятом решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Обращение подлежит списанию «В дело» в порядке, установленном законодательством.

5.2. В письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

В этом случае должностное лицо Администрации вправе оставить обращение без ответа, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3. От гражданина поступило обращение о прекращении (отзыве) рассмотрения заявления.

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину.

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

5.6. Об отказе в рассмотрении по существу обратившемуся гражданину сообщается письменно.

5.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину в течение 7 дней с момента регистрации, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.8. В случае, если по вопросам, поставленным в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданину, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления решения суда в законную силу.

6. Прием и регистрация обращений

6.1. Основанием по рассмотрению обращений граждан является письменное, личное и в электронном виде обращение гражданина в адрес Администрации, Главы муниципального образования, заместителей или уполномоченных лиц Администрации или поступление обращения гражданина с сопроводительным письмом из органов государственной власти или других органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

6.2. Письменные обращения и обращения, поступившие через официальный сайт муниципального образования «Муниципальный округ Бalezинский район Удмуртской Республики» в Администрацию, передаются специалисту организационного отдела для регистрации. Регистрацию обращений осуществляет сотрудник организационного отдела в течение трех дней в системе электронного документооборота (СЭД УР). Зарегистрированные обращения передаются Главе муниципального образования для рассмотрения и назначения исполнителей.

6.3. В случае поступления обращения иному должностному лицу Администрации с отметкой «лично», не являющегося письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации специалисту организационного отдела.

6.4. Специалист организационного отдела:

- проверяет правильность адресования документов и целостность упаковки, возвращает на почту ошибочно поступившее (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы не подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт, поступившие документы;
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку об отсутствии письма, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один из экземпляров акта хранится в организационном отделе, второй приобщается к поступившему обращению;
- получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю.

6.5. Регистрация обращений производится специалистом организационного отдела:

- путем присвоения порядкового номера каждому поступившему обращению на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение;
- запись фамилии и инициалов заявителя (в именительном падеже) и

его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые две фамилии и инициалы заявителей, а также фамилии и инициалы лица, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным.

7. Рассмотрение обращений граждан

7.1 Зарегистрированные в установленном порядке обращения граждан, подлежат обязательному рассмотрению.

7.2. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций рассматриваются как обычные обращения.

7.3. Письма с просьбой о личном приеме должностным лицом – как обычные обращения, при необходимости авторам направляется сообщение о порядке личного приема, а обращение списывается в дело как исполненное.

7.4. Если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию с сопроводительным письмом, оформленном на бланке Администрации.

7.5. Ответы на обращения заявителю и сопроводительные письма к обращениям, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации, оформляются на бланке Администрации, подписываются Главой муниципального образования, или уполномоченными им лицами.

7.6. Основание для рассмотрения письменного обращения является обращение, зарегистрированное в установленном порядке.

7.7. Обращение, поступившее в Администрацию, либо Главе муниципального образования подлежит обязательному рассмотрению в установленные сроки, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения или не продлен.

7.8. Завизированные соответственно Главой муниципального образования обращения с соответствующими поручениями направляются исполнителю для подготовки ответа.

7.9. Поручение о рассмотрении обращения должно содержать фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение, предписываемое действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельные действия, порядок и срок исполнения.

7.10. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания, предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

7.11. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и

материалы;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.12. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 календарных дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

7.13. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, электронной почте, указанному в обращении.

7.14. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших коллективное обращение. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется на имя гражданина, чья фамилия и адрес в коллективном обращении указаны первым, с пометкой «для сведения создателей (заинтересованных лиц)».

8. Порядок проведения личного приема граждан и результаты его исполнения

8.1. Личный прием граждан проводится в кабинете Главы муниципального образования, заместителей главы Администрации по адресу: п.Балезино, ул. Кирова, 2.

8.2. Должностные лица ведут личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема.

Прием граждан по личным вопросам осуществляется каждый понедельник с 14:00 до 17:00.

8.3. Предварительная запись на личный прием к должностным лицам производится специалистом организационного отдела.

8.4. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием.

8.5. Запись на повторный личный прием к тому же должностному лицу производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

8.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению.

8.8. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер и принятие мер по его обращению, а также кем ему будет дан ответ, либо разъясняет, в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

8.9. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

8.10. После завершения личного приема оформляется рассылка документов исполнителям.

8.11. Сопроводительные письма по обращениям, взятым на контроль, подписываются должностным лицом, ведущим прием.

8.12. Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

9. Оформление ответа на обращение граждан

9.1. Ответы гражданам даются на государственном языке Российской Федерации, подписанные Главой муниципального, либо уполномоченными должностными лицами Администрации в пределах своей компетенции.

9.2. В ответе в четкой и исчерпывающей форме должны излагаться ответы на поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению. При ответе должна быть ссылка на регистрационный номер обращения.

9.3. В ответе в государственные органы власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответе на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ, а также лицо, которому направляется ответ для доведения до сведения обратившихся, установленное в соответствии с п. 7.14 настоящего положения.

9.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи).

9.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле.

9.6. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного решения его вопроса.

9.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинники обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются на хранение, в соответствии с установленными сроками специалисту организационного отдела.

9.8. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. Не подлежащие постоянному или длительному хранению обращения в установленном порядке уничтожаются.

10. Контроль за исполнением обращений граждан

10.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется исполнителем обращения и специалистом организационного отдела.

10.2. Должностные лица Администрации нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе:

- препятствующие подаче обращения граждан;
- неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их обращений;
- нарушающие порядок ведения личного приема граждан;
- нарушающие сроки рассмотрения обращений и направления гражданам ответа;
- направляющие гражданам ответ не по существу обращения, не по всем поставленным в обращении вопросам или с иными нарушениями требований законодательства, предъявляемых к ответам на обращения граждан;
- виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении обращений граждан;
- допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
- нарушающие порядок ведения учета предложений и жалоб граждан;
- неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;
- преследующие граждан за критику, содержащуюся в их обращениях;
- не исполняющие решения, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан;
- не обеспечивающие контроль по соблюдению законодательства об обращениях граждан;
- иным образом нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, установленный законом несут дисциплинарную ответственность, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с федеральным законом.

11. Ответственность должностных лиц за исполнение обращений граждан

11.1. Персональная ответственность должностных лиц Администрации предусматривается должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации, Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами.

11.2. Должностные лица Администрации, работающие с обращениями граждан, несут персональную ответственность за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также персональных данных заявителя. Данные сведения могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работавшего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

11.3. Должностные лица Администрации (исполнители ответа) несут персональную ответственность за подготовку ответа в установленные сроки.

При уходе в отпуск, в случае временной нетрудоспособности, переводе на другую работу, или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнение письменные обращения другому должностному лицу Администрации по согласованию с Главой муниципального образования.

12. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)

12.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые Администрацией, Главой муниципального образования, должностным лицом Администрации в ходе исполнения обращений граждан, в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

12.2. Досудебное обжалование:

- заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействия) и решения, и принятые в ходе рассмотрения обращения на основании настоящего Положения, письменно почтовым отправлением.

12.3. В жалобе указывается:

- фамилия, имя, отчество заявителя (либо фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

- почтовый адрес, контактный телефон;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (уполномоченного представителя), дата.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать оскорбительных и нецензурных выражений, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

12.4. Обращение заявителя, содержащее обжалования решения, действия (бездействия) конкретного должностного лица, не может направляться этому должностному лицу для рассмотрения и ответа.

12.5. Жалоба может быть признана обоснованной и необоснованной.

12.6. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушение при рассмотрении обращения. Заявителю дается письменный ответ о принятом решении.

12.7. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

Основания для отказа в принятии заявления на обжалование действий (бездействий) должностных лиц:

- если по рассмотренному вопросу вступило в законную силу решение суда.

