ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ КАРТАЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

27.05.2014 года № 608

Об утверждении порядка

рассмотрения обращений граждан

в администрации Карталинского

муниципального района

Администрация Карталинского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить прилагаемый порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Карталинского муниципального района.

 2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Карталинская новь» и на официальном сайте администрации Карталинского муниципального района.

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

Исполняющий обязанности главы

Карталинского муниципального района С.Ю. Бровкина

УТВЕРДЖЕН

постановлением администрации

Карталинского муниципального района

от 27.05.2014 года № 608

Порядок рассмотрения обращений граждан

в администрации Карталинского муниципального района

I. Общие положения

 1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Карталинского муниципального района (далее именуется - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами администрации Карталинского муниципального района, другими государственными и муниципальными органами и организациями Карталинского муниципального района, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Карталинского муниципального района.

 2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Карталинского муниципального района:

 1) Конституция Российской Федерации;

 2) Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

 3) Устав (основной закон) Челябинской области;

 4) Закон Челябинской области от 27.08.2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;

 5) Устав (основной закон) Карталинского муниципального района.

 3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Карталинского муниципального района, заместителями главы Карталинского муниципального района (далее именуются - его заместителями), руководителем аппарата администрации Карталинского муниципального района, муниципальными служащими администрации Карталинского муниципального района, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее именуются - служащие).

 4. Организация работы с обращениями граждан возложена на руководителя аппарата администрации Карталинского муниципального района, старшего инспектора по работе с обращениями граждан, помощника главы Карталинского муниципального района. В администрации Карталинского муниципального района рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Карталинского муниципального района в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Челябинской области и нормативными правовыми актами администрации Карталинского муниципального района.

2

 5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

 6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно по юридическому адресу администрации Карталинского муниципального района: улица Ленина 1, город Карталы, 457351 и юридическим адресам структурных подразделений администрации района и отраслевых органов Карталинского муниципального района.

 7. Гражданину предоставляются следующие адреса и формы обращения:

 1) с письменным обращением – по адресу: улица Ленина 1, город Карталы, 457351, либо по адресам структурных подразделений администрации района и отраслевых органов Карталинского муниципального района;

 2) с устным обращением - через контактный телефон старшего инспектора по работе с обращениями граждан 8 (351 33) 2-23-59 в часы его работы с 8 до 12 и с 13 до 17 (кроме выходных и праздничных дней) или на личном приеме по предварительной записи в соответствии с графиком приема граждан. Информация о графиках приема граждан размещена на стенде в холле администрации и на официальном сайте администрации в разделе «Обращения»;

 3) с электронным обращением – через официальный сайт администрации Карталинского муниципального района в сети Интернет kartalyraion.ru в разделе «Обращения» или по электронному адресу kartal\_og@mail.ru.

 8. О фактах коррупции в органах исполнительной власти Карталинского муниципального района и органах местного самоуправления муниципальных образований Карталинского муниципального района можно сообщить по телефонам 8 (351 33) 2-27-56 и 8 (351 33) 2-22-50.

 9. Круг заявителей.

 Заявителями являются граждане, организации и общественные объединения граждан Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

II. Требования к Порядку

рассмотрения обращений граждан

 10. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан:

 1) обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации;

 2) в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен главой Карталинского муниципального района, его заместителями, руководителем аппарата, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения;

3

 3) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава района, его заместители, руководитель аппарата вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

 4) рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации.

 11. Требования к письменному обращению граждан:

 1) письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

 наименование органа исполнительной власти Карталинского муниципального района – администрации Карталинского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

 почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

 изложение сути обращения;

 личную подпись и дату;

 2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

 3) обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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 в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

 12. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации Карталинского муниципального района:

 1) личный прием граждан в администрации Карталинского муниципального района ведут глава района и его заместители, руководитель аппарата администрации в соответствии с графиком, утверждаемым главой района;

4

 2) график личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении администрации Карталинского муниципального района, а также на официальном сайте администрации Карталинского муниципального района в сети Интернет, средствах массовой информации;

 3) предварительная запись на прием к главе Карталинского муниципального района проводится старшим инспектором по работе с обращениями граждан, заместители главы ведут прием без предварительной записи в соответствии с графиком приема;

 4) при личном приеме гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

 13. Требования к помещениям и местам, предназначенным для работы с обращениями граждан:

 1) помещения 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»;

 2) рабочие места служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

 14. Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

 15. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

 16. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

 Обращение не рассматривается по существу, если:

 1) в письменном обращении не указана 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 другой орган в соответствии с его компетенцией;

5

 2) в обращении обжалуется судебное решение, обращение в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

 3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

 4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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;

 5) 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, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

 6) 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.

 Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

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

6

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий

по рассмотрению обращений граждан

 17. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан:

 1) прием письменных обращений граждан;

 2) прием сообщений о фактах коррупции в органах местного самоуправления Карталинского муниципального района;

 3) прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления Карталинского муниципального района;

 4) регистрация поступивших письменных обращений граждан;

 5) передача обращений на рассмотрение главе района;

 6) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;

 7) рассмотрение обращений граждан;

 8) личный прием граждан;

 9) постановка обращений граждан на контроль;

 10) продление срока рассмотрения обращений граждан;

 11) оформление ответов на обращения граждан;

 12) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

 13) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их

хранение в архиве.

 18. Прием письменных обращений:

 1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в администрацию Карталинского муниципального района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов;

 2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу;

 3) обращения, присланные по почте, по факсу и документы, связанные с их рассмотрением, поступают старшему инспектору по работе с обращениями граждан;

 4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится старшим инспектором по работе с обращениями граждан. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп с указанием даты приема заявления и роспись принявшего;

 5) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам

общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

7

 19. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

 1) поступившие обращения граждан подлежат регистрации в «Журнале регистрации входящих обращений граждан» в течение трех дней с момента поступления;

 2) старший инспектор по работе с обращениями граждан проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации (в случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение), прочитывает и регистрирует обращение;

 3) в журнале регистрации указывается:

 фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес, категория. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, общее число авторов письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации;

 источник поступления письма (проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций);

 тематика, вид вопроса, количество листов;

 исполнители;

 оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением;

 4) зарегистрированные обращения передаются в приемную на рассмотрение главы;

 5) обращения списываются «в дело» за подписью руководителя аппарата в случае, если:

 в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

 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 и его заместители, руководитель аппарата вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения

направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

 текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения

8

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

 в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

 20. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

 1) письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

 2) за подписью руководителя аппарата гражданам готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

 в обращении обжалуется судебное решение;

 в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

 текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

 в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который

ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального с закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

 ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

 3) авторам писем, поступившим по почте, факсу, на электронный адрес, в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление, подтверждающее получение письма, где указан регистрационный номер, дата регистрации письменного обращения, должность, фамилия, имя, отчество, должность должностного лица, рассмотревшего обращение, направление на рассмотрение в органы местного самоуправления, другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение обращения, ставится штамп с указанием фамилии, имени, отчества и телефона служащего, осуществляющего работу с обращением.

9

 21. Рассмотрение обращений граждан:

 1) обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации Карталинского муниципального района (в том числе с выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, либо направлены на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией;

 2) поступившие в структурные подразделения администрации Карталинского муниципального района обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в администрации Карталинского муниципального района;

 3) в случае, если поручение о рассмотрении обращения направлено на рассмотрение в другой орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией, направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ;

 4) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие - в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится старшим инспектором по работе с обращениями граждан. Контроль за сроками исполнения осуществляет старший инспектор.

 Ответ заявителю готовит и направляет каждый исполнитель, указанный в поручении.

 Если обращение поставлено на контроль органами государственной власти, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

 5) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

 запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для

рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

 дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 16 настоящего Порядка;

 уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

10

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

 6) орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу , обязаны в течение 15 дней предоставлять 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;

 7) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 16 настоящего Порядка;

 8) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий по компетенции орган.

 22. Личный прием граждан:

 1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в администрации Карталинского муниципального района, запись на личный прием главы, ведение журнала и заполнение карточек приема граждан осуществляет старший инспектор по работе с обращениями граждан; заместители главы и руководитель аппарата администрации ведут журнал личного приема и контроль за исполнением вопросов, поступивших в ходе приема, самостоятельно;

 2) консультации граждан осуществляются в порядке очередности по

предъявлению документа, удостоверяющего их личность, время ожидания в очереди не более 15 минут;

 3) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Карталинского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

 4) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который утверждается главой района;

 5) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

 6) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

 7) по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

11

 8) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

 9) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

 10) глава принимает решение о постановке обращения на контроль и дает соответствующее поручение помощнику главы, присутствующему на приеме, который составляет контрольные листы и осуществляет контроль за исполнением поручений.

 23. Встречи главы с коллективами. Сходы. Выездные приемы. «Прямые линии»:

 1) организацией встреч главы с коллективами, выездных приемов, «Прямых линий», сходов граждан и контролем за исполнением вопросов и поручений главы, поступивших в ходе данных мероприятий, занимается помощник главы района;

 2) письменные обращения, поступившие в ходе встреч, выездных приемов и сходов передаются старшему инспектору по работе с обращениями граждан для регистрации и направления на рассмотрение в порядке, установленном для письменных обращений.

 24. Постановка на контроль обращений граждан:

 1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о

конкретных нарушениях, их законных прав и интересов;

 2) контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из Аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, из редакций средств массовой информации, от Губернатора и из Правительства Челябинской области;

 3) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет старший инспектор по работе с обращениями граждан;

 4) по истечении срока рассмотрения обращения старший инспектор делает напоминание исполнителям об истечении срока исполнения.

 25. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

 1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;

12

 2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле, продляется путем направления исполнителем служебной записки в адрес должностного лица, давшего поручение о необходимости продления сроков рассмотрения с указанием причин. При получении согласования исполнитель письменно уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения, с разъяснением причин продления.

 26. Оформление ответов на обращения граждан:

 1) ответ на обращения, поступившие в администрацию Карталинского муниципального района, на имя главы или его заместителей подписывается главой или должностным лицом, которому обращение направлялось на рассмотрение;

 2) ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает глава Карталинского муниципального района, в отсутствие главы - его заместители. Проект ответа готовит ответственный исполнитель;

 3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

 4) в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан для ознакомления с ответом всех подписавших обращение;

 5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

 6) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются имя, отчество, фамилия исполнителя и номер его служебного телефона;

 7) подлинники обращений граждан в федеральные и региональные органы государственной власти возвращаются при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки;

 8) ответ с согласованием ответственного исполнителя (заместителя главы района в соответствии с его компетенцией) поступает старшему инспектору по работе с обращениями граждан. Результат рассмотрения заносится в Журнал регистрации обращений;

 9) проект ответа на обращение, поступившее из вышестоящих органов, готовится исполнителем за подписью главы района и передается ответственному исполнителю (заместителю главы района в соответствии с компетенцией начальнику управления), который при условии полного рассмотрения вопросов и качественного изложения текста согласовывает

проект ответа. При несоблюдении данных условий возвращает исполнителю на доработку;

13

 10) старший инспектор по работе с обращениями граждан и руководитель аппарата администрации проверяют правильность оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

 11) ответ на контрольное обращение с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля, о чем свидетельствуют его подпись);

 12) если не поступает дополнительного поручения, обращение снимается с контроля;

 13) обращения, снятые с контроля, помещаются в архив.

 27. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

 1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право 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;

 2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан производится старшим инспектором по работе с обращениями граждан;

 3) информация предоставляется во время устных консультаций;

 4) информация предоставляется по следующим вопросам:

 о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;

 о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

 о продлении срока рассмотрения обращения;

 об отказе в рассмотрении обращения;

 о результатах рассмотрения обращения;

 о распределении обязанностей между заместителями главы района;

 о графике приема граждан главы района и его заместителей, руководителя аппарата администрации.

 28. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

 1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются старшим инспектором по работе с обращениями граждан в дела и располагаются в папках в алфавитном порядке по первой букве фамилии заявителя;

 2) допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина;

 3) ведение дел, контроль и оформление папок по «прямым линиям», выездным приемам, сходам граждан, встречам главы с населением и коллективами возлагается на помощника главы района;

14

 4) подборки документов по обращениям, поставленным на контроль,

хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив;

 5) архивные документы хранятся 5 лет.

 6) выдача копий документов из архива по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления, должностного лица или гражданина производится с разрешения руководителя аппарата администрации.