



АДМИНИСТРАЦИЯ БИСЕРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ГОРНОЗАВОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.08.2016

№ 54

┌
└

Об утверждении Порядка организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Бисерского сельского поселения

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статьями 34, 37 Устава Бисерского сельского поселения Горнозаводского муниципального района Пермского края, в целях повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Бисерского сельского поселения.
2. Обнародовать настоящее постановление в здании администрации Бисерского сельского поселения и разместить на официальном сайте администрации Горнозаводского муниципального района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на ведущего специалиста администрации Репину Н.А.

Глава сельского поселения

А.В.Кононенко

Утвержден постановлением
администрации Бисерского
сельского поселения
от 02.08.2016 № 54

Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Бисерского сельского поселения

I. Общие положения

1.1. Порядок организации делопроизводства с обращениями граждан в администрации Бисерского сельского поселения (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества организации работы по рассмотрению обращений граждан должностными лицами администрации Бисерского сельского поселения.

1.2. Организация работы с обращениями граждан в администрации Бисерского сельского поселения осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральными законами: от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 02 мая 2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Уставом Бисерского сельского поселения.

1.3. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

1.4. Работники администрации Бисерского сельского поселения (далее - администрации поселения), осуществляющие работу с обращениями граждан:

несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений;

в пределах своих полномочий обязаны обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращений и предоставление гражданам достоверных сведений;

осуществляют систематический анализ обращений для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан, а также для совершенствования работы администрации поселения.

1.5. Результатом рассмотрения обращения гражданина является:

направление ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации;

уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

В ответах на обращения граждан не допускается:

взаимоисключающая по содержанию информация;

формальный подход к решению поставленных вопросов;

отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

II. Организация личного приема граждан главой Бисерского сельского поселения

2.1. Информация о порядке личного приема граждан, о времени личного приема граждан размещается на официальном сайте администрации Горнозаводского муниципального района, а также на информационных стендах в администрации поселения.

2.2. Личный прием граждан осуществляется главой бисерского сельского поселения (далее - глава поселения) по средам с 14.00 до 17.00 по адресу: Пермский край, Горнозаводский район, пос. Теплая Гора, ул. Советская, дом 5.

Запись и организацию личного приема граждан главой поселения осуществляет ведущий специалист администрации поселения по телефону 3-45-38 (далее – ведущий специалист).

По итогам записи на прием ведущий специалист формирует общий список граждан, записавшихся на прием.

Прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно времени, которое было назначено в ходе записи на личный прием. Лица, пришедшие на прием без записи, принимаются в порядке очереди после лиц, записавшихся на прием.

Во время записи на прием оформляется карточка личного приема граждан по форме согласно приложению к настоящему Порядку на каждого записанного гражданина в электронном виде и распечатывается на бумажном носителе.

В данной карточке отражаются сведения о пришедшем на личный прием гражданине, заносится содержание обращения в устной форме. В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 (необходимо задать заявителю вопрос о том согласен ли он на получение ответа в устной форме на его устное обращение, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина, подтвержденная подписью заявителя). Если гражданин не выразил согласия (не поставил свою подпись на карточке личного приема), ему дается письменный ответ по существу поставленных в обращении на личном приеме вопросов, решение которых входит в компетенцию администрации поселения. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, дается письменный ответ заявителю с разъяснением, куда и в каком порядке следует обратиться.

В случае, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время личного приема, гражданину предлагается составить заявление в письменной форме.

По итогам личного приема заносятся данные о ходе личного приема в карточку личного приема граждан.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В таком случае в карточке личного приема делается запись «направлено обращение» и указывается порядковый номер обращения. Ответ гражданину дается в течение 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения гражданина.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, глава поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

III. Организация работы с письменными обращениями граждан

3.1. Прием и регистрация обращения

Письменное обращение поступает одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

электронной почтой;

интернет;

нарочным.

Прием и регистрация письменных обращений в адрес главы поселения осуществляется ведущим специалистом администрации поселения.

Ведущий специалист администрации поселения осуществляет первичную обработку и регистрацию обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, присвоение регистрационного номера, проверка на повторность) осуществляются в течение 3 дней с момента поступления. Почтовые конверты, с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. К каждому письменному зарегистрированному обращению прикрепляется печатная контрольная карточка.

При регистрации в контрольную карточку обращения гражданина вносится следующая информация (заполняются поля):

тип обращения (письменное, устное);

дата поступления обращения;

номер регистрации (включая буквенный индекс по первой букве фамилии заявителя, буквенный индекс у коллективных обращений - кл);

заявитель;

категория заявителя;

адрес;

откуда поступило;

тематика;

краткое содержание обращения;

первичное/повторное обращение.

Датой поступления считается дата, указанная в штампе ведущего специалиста.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка при регистрации.

Ответ на обращение подписывается главой Бисерского сельского поселения.

После получения обращения с резолюцией главы поселения, ведущий специалист:

вносит в контрольную карточку содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о сроках исполнения поручений, отметку о постановке обращения на контроль; направляет обращение и прилагаемые к нему документы исполнителям.

3.2. Рассмотрение обращения исполнителем

Основанием для начала рассмотрения обращения исполнителем является поступление обращения исполнителю с резолюцией главы поселения.

В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, организациях;

пригласить на личную беседу гражданина;
инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах местного самоуправления, организациях исполнителем готовится запрос.

Запрос содержит:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;
вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу (в соответствии с действующим законодательством).

Запрос подписывается главой поселения. Запрос направляется в соответствующий орган местного самоуправления или должностному лицу организации.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности представления запрашиваемой информации.

В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу, исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях.

Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на лицо, указанное в резолюции первым. Это лицо осуществляет контроль за полнотой подготовки материалов в установленные сроки, формирует окончательный ответ по обращению.

Готовит и направляет заявителю уведомление о рассматриваемом обращении в срок, установленный законодательством:

о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти;

о переадресации обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения готовится:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Срок переадресации обращения - 7 дней со дня регистрации.

Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы со всеми материалами дела, обращением гражданина в обязательном порядке передаются исполнителем ведущему специалисту в количестве, необходимом для рассылки адресатам.

3.3. Направление ответа на обращение.

Ответ на обращение гражданина должен соответствовать следующим требованиям:

содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не решена положительно, то указывается, по каким причинам она не удовлетворена.

Ответ на обращение оформляется на бланках установленной формы и отвечает требованиям Инструкции по делопроизводству в администрации поселения. В ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

Ведущий специалист возвращает материалы рассмотрения обращения исполнителю, если при проверке выявлены недостатки оформления дела, неполнота подготовленного ответа, либо его несоответствие предъявляемым требованиям.

Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.

С письменного разрешения главы поселения установившего срок исполнения обращения, допускается изменение или продление срока исполнения обращения гражданина.

Продление возможно однократно и не более чем на 30 дней согласно части 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, в исключительных случаях.

Ответственный исполнитель представляет служебную записку с мотивируемой просьбой о продлении срока исполнения обращения с указанием нового срока, но не позднее, чем за 5 дней до истечения первоначального срока исполнения обращения гражданина.

После согласования продления срока исполнения обращения исполнитель обязан подготовить и направить заявителю письменное уведомление о переносе срока рассмотрения обращения с указанием ссылки на часть 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

Ведущий специалист администрации поселения обязан своевременно вносить отметки о продлении срока исполнения и о результатах рассмотрения обращения в электронную карточку обращений граждан.

Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимается главой поселения.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю.

Ответ на обращение подписывается главой поселения.

Отправка ответов на обращения граждан осуществляется ведущим специалистом. Ответ на обращение направляется одним из следующих способов: вручается ему лично, отправляется по почте, электронной почте.

IV. Рассмотрение обращений граждан, поступающих по электронной почте

4.1. Обращения граждан, направленные по электронной почте подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления на официальный электронный адрес администрации поселения.

4.3. Ответ на обращение, поступившее в администрацию поселения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адре-

су электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

В соответствии с требованиями части 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ ответ должен содержать подпись главы поселения. После подписания ответа на обращение гражданина, данный ответ подлежит регистрации и сканированию, заявителю на указанный электронный адрес направляется сканированная копия ответа.

V. Формы контроля за исполнением обращений граждан

5.1. Контроль за сроками рассмотрения устных и письменных обращений граждан и подготовки ответов заявителям осуществляется ответственными исполнителями.

5.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению 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.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

5.3. Обращения снимаются с контроля если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной форме или в форме электронного документа заявителям.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и резолюция исполнителя на контрольной карточке о полном исполнении обращения.

5.4. Ведущий специалист администрации еженедельно направляет главе поселения информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней.

В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. Муниципальные служащие, осуществляющие работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

Глава сельского поселения несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, объективность и всесторонность рассмотрения обращения гражданина, нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения.

5.6. Муниципальный служащий, ответственный за рассмотрение обращения, при временном отсутствии обязан передать письменное обращение другому сотруднику по направлению деятельности.

VI. Оформление дел по обращению граждан, хранение

6.1. Ведущий специалист администрации поселения формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы, справки, протоколы комиссий, вносит в карточку обращений граждан информацию о результатах рассмотрения обращения.

Обращения граждан, контрольные карточки, ответы, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они приобщаются к делу.

Документы в делах группируются за календарный год в хронологическом порядке, ответ помещается за обращением.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

По истечении сроков хранения обращения и материалы по их рассмотрению уничтожаются в установленном порядке.

6.2. Аналитические обзоры по работе с обращениями граждан в администрации поселения формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

VII. Анализ работы с обращениями граждан

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется ведущим специалистом администрации поселения.

Анализ поступивших в администрацию поселения обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально.

Мониторинг поступления обращений граждан проводится еженедельно.

Ежеквартально обзор обращений граждан размещается на официальном сайте администрации Горнозаводского района.

