**АДМИНИСТРАЦИЯ МАНСКОГО РАЙОНА**

 **КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **17.03.2011г.** | **с. Шалинское** |  **№178** |

**(изменения внесены постановлением от 22.05.1015 №474, от 25.02.2016 №122, от 09.03.2017 №200, от 02.10.2017 №1121)**

Об утверждении Порядка исполнения муниципальной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Манского района

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», п.1.ст.33 Устава района, в целях организации в администрации района исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, администрация района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Порядок исполнения муниципальной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации района, согласно приложению.

 2. Опубликовать данное постановление в информационном бюллетене «Ведомости Манского района» и разместить на официальном сайте администрации района в сети Интернет.

3.Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на начальника отдела правовой и организационной работы администрации района Е.А.Чежину.

Глава администрации района Л.И.Федотенко

 Приложение

 к постановлению

 администрации района

 от 17.03.2011 года №178

Порядок

 исполнения муниципальной функции по организации учета и обеспечению

 рассмотрения обращений граждан по вопросам,

отнесенным к компетенции администрации Манского района

1. Общие положения

1.1. Порядок исполнения муниципальной функции по организации учета и обеспечению рассмотрения обращений граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации Манского района (далее - порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан (далее - функция), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении муниципальной функции, определения сроков и последовательности административных действий (процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом.

1.2. Исполнение муниципальной функции осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. В администрации района рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, отнесенным к компетенции администрации района в соответствии с Уставом Манского района и Положением об администрации Манского района.

1.4. Функция исполняется должностными лицами администрации района.

 Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции администрации, исполнение муниципальной функции может осуществляться во взаимодействии с государственными органами власти, органами местного самоуправления и иными должностными лицами, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает в себя рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и сети Интернет.

 1.6. Результат исполнения функции:

 1.6.1. Конечными результатами исполнения функции являются:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы, с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора;

- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения по существу вопросов.

1.7. Исполнение функции осуществляется бесплатно.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении функции:

 2.1.1. Информация о функции предоставляется непосредственно администрацией района следующим образом:

- с использованием средств телефонной связи, публикации в средствах массовой информации и электронного информирования - посредством размещения в сети Интернет, а также на информационном стенде в администрации.

2.1.2. График приема граждан должностными лицами администрации района сообщаются по телефонам, а также размещаются в средствах массовой информации, в том числе на официальном сайте и на информационном стенде в здании администрации района (приложение № 1 к порядку)

2.1.4. Информирование об исполнении функции осуществляется должностными лицами администрации района, исполняющими функцию (далее - должностные лица), в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и сети Интернет ежедневно с 8-00 часов до 17-00 часов, в предвыходные и предпраздничные дни - с 8-00 часов до 16-00 часов.

При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения функции, требованиях к оформлению письменного обращения, основаниях для отказа в исполнении функции, порядка обжалования действий (бездействий) и решений осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной функции, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу исполнения функции, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

 При ответе на письменные обращения необходимо указать фамилию, инициалы и номер служебного телефона должностного лица, исполняющего муниципальную функцию, при этом ответ подписывается главой администрации района.

2.2. Срок исполнения функции

2.2.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Манского района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу с целью получения документов, материалов, необходимых для рассмотрения обращения, руководитель администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.2. Сокращенные сроки рассмотрения обращений могут устанавливаться, если обращение не требует проверки или, наоборот, требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Требования к письменному обращению

2.3.1. В письменном обращении гражданином указывается наименование администрации, фамилия, имя, отчество либо должность должностного лица, а также в обязательном порядке свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или иные реквизиты, по которым должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение приведенных в обращении доводов, к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4. Требования к помещениям и местам,

предназначенным для исполнения муниципальной функции

2.4.1.Помещение, которое предназначено для исполнения муниципальной функции, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03" и обеспечивать:

* комфортное расположение гражданина и должностного лица;
* возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
* телефонную связь и доступ в сеть Интернет;
* доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции администрации муниципального образования;
* доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение настоящей муниципальной функции;
* наличие письменных принадлежностей и бумаги формата A4.

2.5. Результаты исполнения функции

2.5.1. Результатами исполнения функции является:

* решение вопросов, поставленных в обращении;
* разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
* направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
* оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
* отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

Процедура исполнения функции завершается путем получения гражданами ответов на обращения в устной, либо письменной форме.

2.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу

2.6.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

а) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

б) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение 5 к Порядку);

в) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

г) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

д) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель администрации, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

е) в случае, если 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.

2.6.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.6.4. В случае если гражданину не дан ответ по существу вопросов, поставленных в обращении, последний вправе вновь обратиться в орган местного самоуправления или к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7. Ответственность должностных лиц при исполнении функции

2.7.1. Ответственность при исполнении функции возлагается на заместителей главы администрации района и руководителей структурных подразделений администрации района.

Персональная ответственность должностных лиц при исполнении функции предусматривается положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями в соответствии с законодательством Российской Федерации .

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и правильность учета обращений.

2.7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные гражданина могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего функцию. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7.3. В случае утраты письменных обращений, зарегистрированных в администрации района, начальник отдела правовой и организационной работы письменно информирует об этом главу администрации района с указанием причин утраты. Глава администрации принимает решение о назначении служебного расследования, определяются порядок и сроки его проведения.

2.7.4. При уходе в отпуск должностное лицо, ответственное за исполнение рассмотрения обращений (далее - исполнитель), обязано передать письменные обращения другому работнику по поручению непосредственного руководителя. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в администрации района исполнитель обязан сдать письменные обращения должностному лицу, вновь назначенному ответственным за исполнение рассмотрения обращений.

3. Административные действия (процедуры) при исполнении функции

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

(приложение № 6 к порядку)

3.1.1. Исполнение функции включает следующие административные действия (процедуры):

прием и первичная обработка письменных обращений;

личный прием граждан;

регистрация обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений;

постановка обращений на контроль;

продление срока рассмотрения обращений;

оформление ответов на обращения;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

порядок и формы контроля за исполнением функции.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной функции является личное обращение гражданина в администрацию района. Также обращение может быть доставлено почтовым отправлением, по сети Интернет, электронной почтой, или поступившее с сопроводительным письмом из других органов государственной власти, органов местного самоуправления для рассмотрения администрацией в пределах своих полномочий.

3.2.2. Граждане направляют письменные обращения в администрацию района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Должностные лица в случае необходимости разъясняют гражданам компетенцию органа местного самоуправления, должностного лица по решению вопросов, поставленных в обращении.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, электронной почтой, факсу, документы, связанные с их рассмотрением, обращения, поступившие непосредственно от граждан, поступившие на официальный сайт администрации района в сети Интернет, поступают в отдел правовой и организационной работы для первичной обработки и регистрации.

Обращения, не содержащие фамилию гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не принимаются. По просьбе обратившегося гражданина делаются отметки о приеме обращения на его копиях или вторых экземплярах принятых обращений.

3.2.4. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является регистрация обращения в журнале «Регистрация обращений».

3.3. Регистрация обращений

3.3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района или должностному лицу.

3.3.2. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу в журнале «Регистрация обращений».

На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3.3. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

3.3.4. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае, если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3.5. Должностные лица при регистрации обращения:

прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы;

проверяют обращение на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому администрацией района либо должностными лицами даны исчерпывающие ответы.

3.3.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале «Регистрация обращений».

3.4. Направление обращений на рассмотрение

3.4.1. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, передает зарегистрированные в установленном порядке письменные обращения на рассмотрение главе администрации района.

3.4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением граждан о переадресации.

Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, подготавливает сопроводительное письмо с уведомлением гражданина о направлении его обращения на рассмотрение**.**

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя из содержания обращения независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

Сопроводительное письмо к обращению и уведомление гражданину оформляются на бланках администрации района и подписываются начальником отдела правовой и организационной работы администрации района **(**приложение №7 к порядку).

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается начальником отдела правовой и организационной работы администрации района.

3.4.3. Письменное обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.4.4. Письменное обращение с просьбой о личном приеме руководителями администрации района направляется на рассмотрение как обычное обращение. При необходимости гражданам направляется сообщение о графике приема в администрации района, обращение списывается "В дело" как исполненное.

3.4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4.6.Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны обеспечить объективное, всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости- с участием гражданина, направившего обращение.

3.4.7. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу администрация района может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

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

В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.4.8. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений главе администрации района, направление обращений для рассмотрения в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностным лицам. Обращения для рассмотрения в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления, должностным лицам в соответствии с их компетенцией пересылаются отделом правой и организационной работы администрации района.

3.5. Рассмотрение обращений

 3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в администрации района является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

 3.5.2. Обращение, поступившее в администрацию района или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

 3.5.3. Письменные обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются главе администрации района для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

 3.5.4. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

 3.5.5. Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации района (в том числе с выездом на место) либо направляться на рассмотрение в структурные подразделения администрации района в соответствии с их компетенцией.

 3.5.6. В тексте резолюции о рассмотрении обращения могут быть указания "срочно" или "оперативно", предусматривающие конкретный срок исполнения обращения, считая от даты, проставленной в резолюции.

 3.5.7. В случае если обращение направлено на рассмотрение в органы государственной власти, другой орган местного самоуправления, должностным лицам в соответствии с их компетенцией, отделом правовой и организационной работы администрации района подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ.

 3.5.8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Необходимое количество копий подготавливается отделом правовой и организационной работы. Контроль сроков исполнения обращения, подготовку ответа гражданину, а также при необходимости - в федеральные органы государственной власти, осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

 3.5.9. 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 в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

 принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

 дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.6.1 порядка;

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

 3.5.10. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу администрации района, обязано в течение 15 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.

 3.5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в отдел правовой и организационной работы, указывая структурное подразделение, в которое следует направить обращение (по резолюции руководителя, рассмотревшего обращение).

 3.5.12. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

 3.5.13. Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 2.6.1 порядка.

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

 3.5.15. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в органы государственной власти, другие органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной или устной форме.

3.6. Личный прием граждан

 3.6.1. Глава администрации района, его заместители, руководители структурных подразделений администрации района проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

 3.6.2. Личный прием граждан проводится на рабочих местах в соответствии с утверждаемым графиком приема**.**

 3.6.3. Организацию личного приема граждан главой администрации района осуществляет специалист приемной главы администрации.

 3.6.4. График личного приема граждан утверждается распоряжением администрации района.

 3.6.5. График личного приема граждан размещается на официальном сайте администрации района в сети Интернет, на информационном стенде в администрации района и публикуется в информационном бюллетене «Ведомости Манского района».

 3.6.6. Запись на личный прием к главе администрации района производится специалистом приемной главы администрации лично и по телефону, в соответствии с графиком.

 3.6.7. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный личный прием определяется специалистом приемной главы администрации исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

 3.6.8. Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на личный прием к главе администрации района. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

 3.6.9. Специалист приемной главы администрации и специалист отдела правовой и организационной работы в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

 3.6.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

 3.6.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 8 к порядку)

 В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 3.6.13. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

 В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

 3.6.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим регламентом.

 3.6.16. Материалы личного приема граждан учитываются и обрабатываются в отделе правовой и организационной работы. Учетные данные о проведенном личном приеме фиксируются в журнале «Регистрация приема граждан по личным вопросам».

 Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляются отделом правовой и организационной работы должностному лицу, осуществлявшему личный прием. После возвращения материалы личного приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, снимаются с контроля и формируются "В дело". Если рассмотрение обращения остается на контроле, в журнале «Регистрация приема граждан по личным вопросам» делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

 3.6.17. Материалы личного приема граждан заместителями главы администрации учитываются в отделе правовой и организационной работы, материалы личного приема граждан руководителями структурных подразделений администрации района учитываются и обрабатываются должностными лицами, ответственными за делопроизводство в структурных подразделениях администрации района с использованием учетно-контрольных карточек и журналов регистрации обращений граждан.

 3.6.18. Материалы личного приема граждан хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

 3.6.19. Ответственность за организацию личного приема граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о местах и графике личного приема возлагается на руководителей администрации района.

 3.6.20. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.7. Постановка обращений на контроль

 3.7.1. На контроль ставятся все обращения, поступившие в администрацию района. Постановка обращений на контроль производится в целях недопущения недостатков в работе администрации района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

 3.7.2. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего порядка.

 3.7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел правовой и организационной работы и должностные лица, ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях администрации района.

3.8. Продление срока рассмотрения обращений

 3.8.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в орган государственной власти, иной орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

 3.8.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение.

 3.8.3. На основании служебной записки соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль рассмотрения обращения установлен федеральным органом государственной власти, исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

 3.8.4. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

3.9. Оформление ответа на обращение

 3.9.1. Ответы на обращения подписываются главой администрации района.

 Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывает глава администрации района.

 В случае если поручение адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

 3.9.2. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

 3.9.3. В ответе в органы государственной власти указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

 3.9.4. Ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину.

 3.9.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию "В дело".

 3.9.6. Ответы гражданам и в органы государственной власти печатаются на бланках администрации района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы должностного лица - исполнителя и номер его служебного телефона.

 3.9.7. Подлинники обращений в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

 3.9.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

 3.9.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел правовой и организационной работы, которым проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

 3.9.10. В правом нижнем углу на копии ответа исполнителем делается надпись "В дело". Контроль правильности списания обращения "В дело" осуществляет отдел правовой и организационной работы и должностное лицо, ответственное за делопроизводство в структурном подразделении администрации района.

 3.9.11. После регистрации ответа в журнале регистрации отправляемой корреспонденции специалистом приемной главы администрации, обращение направляется в отдел правовой и организационной работы для отметки исполнения обращения в журнале «Регистрация обращений» и отправления ответа заявителю.

 3.9.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема).

 3.9.13. Поступившие ответы на поручения администрации района о рассмотрении обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных должностных лиц, направляются отделом правовой и организационной работы должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

 Исполнитель проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего порядка, а отдел правовой и организационной работы вносит соответствующие отметки по данному обращению в журнал «Регистрация обращений».

 3.9.14. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов и списание обращения «В дело».

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

 3.10.1. С момента регистрации обращения, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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.

 3.10.2. Документы и материалы, поступившие в порядке, предусмотренном пунктом 3.4.6 порядка, обладают статусом служебной переписки и на них действие пункта 2.6.1 порядка не распространяется.

 3.10.3. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших в адрес администрации района, ведет отдел правовой и организационной работы администрации.

 3.10.4. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

о сроках рассмотрения обращения;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

 3.10.5. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

 При невозможности ответить на поставленный вопрос специалист предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

 3.10.6. Во время разговора должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, должно произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

 3.10.7. Отдел правовой и организационной работы администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции и представляет их главе администрации района.

 3.10.8. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

3.11. Порядок и формы контроля исполнения функции

 3.11.1. Контроль полноты и качества исполнения функции включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, исполняющих функцию.

 Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными действиями (процедурами) по исполнению муниципальной функции, и принятием соответствующих решений осуществляется отделом правовой и организационной работы и руководителями структурных подразделений администрации района.

 3.11.2. Организация и обеспечение своевременного рассмотрения письменных обращений в администрации района осуществляется отделом правовой и организационной работы и руководителями структурных подразделений администрации района.

 Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, осуществляют заместители главы администрации района и руководители структурных подразделений администрации района.

Начальник отдела правовой

и организационной работы Е.А.Чежина

Приложение к постановлению администрации района

 от 17.03.2011 № 178

 Приложение № 1 к Порядку

ГРАФИК

приема граждан главой района, его заместителями, руководителями структурных подразделений администрации района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность | Приемные дни | Время приема |
| Глава района | Первый понедельник месяца | 14.00-17.00 |
| Заместитель главы района по оперативным вопросам  | Первый понедельник месяца | 14.00-17.00 |
| Заместитель главы района -управляющий делами  | Первый понедельник месяца | 14.00-17.00 |
| Руководитель финансового управления  | Первый понедельник месяца | 14.00-17.00 |
| Руководитель комитета по управлению муниципальным имуществом | Первый понедельник месяца | 09.00-17.00 |
| Начальник отдела правовой и организационной работы | Первый понедельник месяца | 09.00-17.00 |
| Руководитель управления сельского хозяйства | Первый понедельник месяца | 09.00-17.00 |
| Руководитель управления образования | Первый понедельник месяца | 09.00-17.00 |
| Руководитель территориального отделения КГКУ «УСЗН» по Манскому району | Первый понедельник месяца | 09.00-17.00 |
| Начальник отдела культуры и молодежной политики | Первый понедельник месяца | 09.00-17.00 |
| Главный бухгалтер | Первый понедельник месяца | 09.00-17.00 |

Ведущий специалист по делопроизводству

отдела правовой и организационной работы С.В. Клевлина

 Приложение №2

 к порядку

Форма уведомления заявителя

о прекращении переписки

 Адрес заявителя

 Фамилия, инициалы заявителя

*(в дательном падеже)*

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос (ы), на который (ые) Вам многократно давались письменные ответы по существу (копии ответов прилагаются):

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

 в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

 Приложение: на \_\_\_ л, в \_\_\_ экз.

Начальник отдела правовой и организационной

 работы администрации района

|  |  |
| --- | --- |
| Должность |  (подпись) Инициалы, фамилия |

Приложение №3

 к порядку

Форма уведомления заявителя

при поступлении некорректного по содержанию обращения

 Адрес заявителя

 Фамилия, инициалы заявителя

*(в дательном падеже)*

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (имя, отчество)

в связи с тем, что Ваше обращение является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрено не будет.

Также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания, может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

Начальник отдела правовой и организационной

работы администрации

|  |  |
| --- | --- |
| Должность |  (подпись) Инициалы, фамилия |

 Приложение №4

 к порядку

Форма уведомления заявителя

при поступлении обращения,

текст которого не поддается прочтению

 Адрес заявителя

 Фамилия, инициалы заявителя

*(в дательном падеже)*

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (имя, отчество)

в связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрено не будет.

Начальник отдела правовой и организационной

Работы администрации

|  |  |
| --- | --- |
| Должность |  (подпись) Инициалы, фамилия |

 Приложение №7

 к порядку

Форма уведомления заявителя

о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган, в соответствии с их компетенцией

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Наименование учреждения,Фамилия, инициалы руководителя(в дательном падеже)Адрес заявителяФамилия, инициалы заявителя(в дательном падеже) |

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Манского района.

Просим Вас рассмотреть обращение по существу поставленных вопросов и о результатах рассмотрения информировать заявителя и администрацию в сроки, установленные Федеральным законодательством.

Приложение: на 2 л. в 1 экз. в первый адрес

Начальник отдела правовой и организационной

работы администрации (подпись) инициалы, фамилия