



Российская Федерация
Республика Хакасия
Администрация Алтайского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.08.2014

№ 551

с. Белый Яр

Об утверждении Инструкции по делопроизводству и порядку работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Алтайского района и ее структурных подразделениях

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения единого подхода в администрации Алтайского района и ее структурных подразделениях к организации учета, систематизации и обобщения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, общественных объединений и юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, руководствуясь статьями 24, 27 Устава муниципального образования Алтайский район, администрация Алтайского района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по делопроизводству и порядку работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Алтайского района и ее структурных подразделениях (далее - Инструкция).

2. Заместителям главы администрации Алтайского района и руководителям структурных подразделений:

2.1. обеспечить строгое и неукоснительное соблюдение требований Инструкции;

2.2. ознакомить сотрудников администрации Алтайского района (далее - Администрация) и структурных подразделений с Инструкцией.

3. Определить место и график приема обращений в Администрации:

3.1. в письменном виде (при предоставлении лично, направлении курьером, почтовом отправлении) по адресу: село Белый Яр, улица Ленина, дом 74, ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00;

3.2. в письменном виде по факсу 8(390 41) 2-12-53 ежедневно, круглосуточно;
3.3. в электронном виде:

3.3.1. путем заполнения в установленном порядке специальной формы в разделе "Обращения граждан" на официальном сайте Администрации (www.moyalтай.ru);

3.3.2. путем направления электронного сообщения по адресу: altay_admin@khakasnet.ru;

3.4. в устной форме при проведении личного приема главой Алтайского района и его заместителями по адресу: село Белый Яр, улица Ленина, дом 74 , ежемесячно по отдельному графику;

3.5. в устной форме при обращении в Управление делами Администрации по телефону (390 41) 2-15-52 ежедневно с 08.30 до 12-00 и с 13-00 до 16-00\$

3.6. в устной форме при проведении личного приема руководителями структурных подразделений по адресу: село Белый Яр, улица Ленина, дом 74 , ежемесячно по отдельному графику.

4. Установить, что лицами, уполномоченными на рассмотрение обращений граждан, являются глава Алтайского района, заместители главы и руководители управлений Администрации.

5. Управлениям Администрации:

5.1. в срок до 15 сентября 2014 определить место и график приема обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц;

5.3. назначить лиц, ответственных за прием, регистрацию, организацию работы с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц и осуществление контроля за сроками их рассмотрения.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации Алтайского района Шпаковскую Н.В.

Исполняющий обязанности
Главы Алтайского района

Б.В. Кыров

Утверждена
постановлением администрации
Алтайского района
от 18.08.2014 № 551

Инструкция по делопроизводству и порядку работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Алтайского района и ее структурных подразделениях

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Инструкция по делопроизводству и порядку работы с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Алтайского района и ее структурных подразделениях (далее - Инструкция) определяет последовательность исполнения управленических процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок и формы взаимодействия между должностными лицами Администрации Алтайского района (далее - Администрация), структурными подразделениями Администрации и гражданами при рассмотрении обращений граждан, принятий решений и подготовке ответов.

1.1.2. Прием и рассмотрение обращений осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи";
- Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан";
- постановлением администрации муниципального образования Алтайский район от 02.12.2009г. № 735 «О регламенте Администрации муниципального образования Алтайский район»;
- постановлением главы Алтайского района от 28.04.2014 № 04-пг «Об утверждении Регламента Главы Алтайского района».

1.1.3. Положения настоящей Инструкции распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами.

обращениями граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и ведется по принципу смешанного делопроизводства как в бумажном, так и в электронном виде.

1.1.5. Организационно-методическое обеспечение рассмотрения обращений граждан осуществляется: в управлении делами Администрации, в структурных подразделениях ответственными должностными лицами.

1.1.5. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на заместителей главы Алтайского района и руководителей структурных подразделений Администрации

1.1.5.1. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях несут руководители Управлений.

1.1.5.2. Должностные лица Администрации и ее структурных подразделений несут персональную ответственность за своевременность подготовки ответов и полноту рассмотрения обращений, находящихся у них на рассмотрении.

1.1.6. Работа с обращениями граждан в Администрации и ее структурных подразделениях основывается на принципах гласности и открытости.

1.2. Основные понятия, используемые в Инструкции

Адресант - заявитель, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

адресат - государственный орган, орган местного самоуправления, в которые направлено обращение, или должностное лицо, которому направлено обращение;

аннотация - краткое содержание поставленного в обращении вопроса заявителя;

анонимное обращение - обращение гражданина:

- в письменной форме, не содержащее фамилию, имя, отчество (при наличии) или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, не содержащее фамилию, имя, отчество (при наличии) или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя;

государственная (муниципальная) услуга - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственных органах или органах местного самоуправления;

дубликат обращения - обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в Администрацию;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных

прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов другого лица;

заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

информационно-телекоммуникационная сеть - технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники;

информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

контрольное обращение - обращение заявителя, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления и (или) должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

многократное обращение - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения заявителя с сопроводительным документом в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления и соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращение - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме руководства государственного органа или органа местного самоуправления либо уполномоченного лица;

обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

обращение, не поддающееся прочтению - обращение в письменной форме заявителя с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обращение противоправного характера - обращение заявителя, содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме, неподдающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и ненаправления на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - 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 невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в

письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

официальный документ - документ, созданный государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

переквалификация обращения - определение в ходе рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" надлежащего порядка его рассмотрения, установленного законодательством;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

подлинное обращение - обращение, реквизиты которого (данные о заявителе, времени и месте его создания) являются достоверными;

подлинник обращения - первый или единичный экземпляр подлинного обращения;

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

предмет ведения - круг законодательно зафиксированных вопросов, по которым органы законодательной, исполнительной и судебной власти компетентны принимать решения;

принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением "поддержано", направленных на полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

рассмотрение обращения - действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и направленные на классификацию обращения, уяснение его сути, объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленного заявителем в обращении вопроса;

результат рассмотрения обращений - принятие государственным органом, органом местного самоуправления или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений:

- "не поддержано" - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

- "поддержано" - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

- "разъяснено" - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или

удовлетворения;

- "направлено по принадлежности" - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы оригинал обращения направлен для рассмотрения по существу поставленных в обращении вопросов в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а заявитель проинформирован о данном факте;

сопроводительный документ - официальный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с приложением обращения заявителя для его рассмотрения;

уведомление - официальный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

устный ответ на обращение - данный в ходе личного приема заявителя:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

электронное сообщение - информация, переданная или полученная через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудиосообщения либо СМС по информационно-телекоммуникационной сети на телефоны справочных служб государственных органов или органов местного самоуправления.

2. ОФОРМЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.2. Обращение гражданина, поступившее в Администрацию в форме

электронного документа, в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы.

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.

2.3. На личном приеме должностным лицом Администрации гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

2.4. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для начала Администрацией процедуры рассмотрения обращения, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.5. Оснований для приостановления или отказа в рассмотрении обращений граждан законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.6. Ответ на обращение гражданина по существу не дается в следующих случаях:

- в обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном действии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении обжалуется судебное решение (обращение в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст обращения не поддается прочтению (обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению);

- в обращении гражданина содержится вопрос, на который Администрация неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо Администрации 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;

- 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).

2.7. В случае 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 Администрацию либо должностному лицу Администрации.

3. УЧЕТ И СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступающие обращения подразделяются на три типа обращений: заявления, предложения, жалобы.

3.2. Дополнительно в Администрации все поступающие обращения подразделяются на три вида обращений с выделением отдельных номеров в номенклатурах дел центрального аппарата Администрация и его территориальных органах.

Анализ содержания обращений предполагает на этапе их прочтения разделение на:

- обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" - "обращения по основной деятельности";

- обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" - "жалобы на предоставление государственных(муниципальных) услуг";

- обращения, подлежащие рассмотрению с учетом изложенных в них нарушений положений Федерального закона от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" - "обращения граждан по вопросам коррупции".

3.3. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается путем уточнения данных, внесенных в электронную учетную карточку на этапе регистрации в соответствии с пунктом 3.9.

3.4. Поступившие в Администрацию обращения на бумажном носителе, в форме электронного документа, соответствующие видам обращения "обращения по основной деятельности" и "обращения граждан по вопросам коррупции", в целях учета подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с даты поступления, а в устной форме регистрируются в день поступления с указанием времени поступления.

3.5. Поступившие в Администрацию обращения на бумажном носителе, в

форме электронного документа, соответствующие виду обращения "жалобы на предоставление государственных(муниципальных) услуг", подлежат обязательной регистрации в день поступления или на следующий рабочий день.

3.6. Регистрация обращений заявителей осуществляется исключительно в системе электронного документооборота Единой информационной системы Администрации (СЭД «Дело»).

3.7. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке.

3.8. В Администрации формирование регистрационного номера обращения осуществляется в следующем порядке:

- X-00, где «х» первая буква фамилии обратившегося гражданина, «00»- порядковый регистрационный номер обращения

- для коллективных обращений «Кол-00», где «Кол» обозначение коллективного обращения, «00» - порядковый регистрационный номер.

3.9. При регистрации обращения в электронную учетную карточку вносятся:

- регистрационный номер (присваивается автоматически после оформления регистрационной карточки в полном объеме);

- дата регистрации (присваивается автоматически после оформления регистрационной карточки в полном объеме);

- тип обращения (заявление, предложение, жалоба);

- вид документа (обращения по основной деятельности, заявления о коррупционных проявлениях, жалобы на оказание государственных услуг);

- тематика документа (справочник основных вопросов);

- заявитель (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты);

- юридический статус (физическое лицо, юридическое лицо);

- наименование организации (указывается при выборе позиции "Юридическое лицо");

- вид доставки (указывается канал поступления: почта, e-mail, личный прием, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации и т.д.);

- гражданство (при наличии);

- льготная категория (при наличии);

- дата исполнения (указывается в зависимости от вида обращения);

- дело (указывается соответствующая графа из номенклатуры дел);

- направлено на рассмотрение (указывается ФИО руководителя, которому направлено обращение);

- комментарий (заполняется при необходимости);

- переслано от (указываются сведения об адресанте: наименование органа, исходящий регистрационный номер, дата регистрации обращения подписания сопроводительного письма для перенаправления обращения по принадлежности);

- количество листов (обращения);

- количество приложений (к обращению);

- количество листов приложений (или количество файлов);

- тип приложения (по встроенному справочнику).

3.10. Удаление из СЭД «Дело» ошибочно зарегистрированной учетной карточки обращения не допускается.

3.10.1. В случае ошибочной регистрации обращения уполномоченным сотрудником Администрации в СЭД «Дело» вносится соответствующая отметка (с

объяснением причины) о признании присвоенного регистрационного номера "недействительным".

3.11. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются Управлением делами Администрации.

3.12. Сотрудники Управления делами, ответственные за прием обращения (на бумажном носителе):

- проверяют правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводят сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению подкальзывают конверт;
- приобщают прилагающиеся к обращению документы;
- возвращают на почту невскрытой ошибочно поступившую (не по адресу) корреспонденцию.

3.13. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке посредством официального сайта, принимается сотрудником Управления делами Администрации с использованием СЭД «Дело».

3.13.1. При приеме обращений в электронной форме в случае ненадлежащего оформления гражданином обращения:

- обращение написано на иностранном языке;
- обращение написано по-русски с использованием латинских букв;
- обращение целиком набрано заглавными буквами и не разбито на предложения;
- обращение набрано нечитаемыми знаками или символами;
- изложение сути обращения отсутствует;
- в обращении в качестве ФИО заявителя используются псевдонимы, которые не могут быть интерпретированы как ФИО (например, Миндалька Миндалька), слова созвучны слову "аноним" (например, Анонимов Аноним Анонимович), либо представляет собой случайный набор букв;

программными средствами СЭД «Дело» оформляется уведомление о невозможности принятия к рассмотрению обращения (с указанием причины) и предложением восполнить недостающие данные.

Указанное уведомление формируется автоматически СЭД «Дело».

3.13.2. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на содержание интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления или жалобы в форме электронного документа.

3.13.3. Информация об обращениях (список обращений и регистрационные карточки без присвоения регистрационного номера), поступивших с Единого портала государственных услуг и официального сайта Администрации, по которым принято решение о невозможности регистрации, хранится в СЭД «Дело».

3.14. Обращения граждан, перенаправленные в Администрацию государственными органами исполнительной власти, принимаются сотрудниками Управления делами Администрации с использованием СЭД «Дело».

3.15. Все зарегистрированные в Администрации обращения подлежат постановке на контроль.

Первичную постановку обращений на контроль осуществляет Управление

делами в соответствии со сроками, устанавливаляемыми нормативными актами;

Контроль за сроками рассмотрения обращения, установленными в соответствии с поручениями уполномоченного должностного лица Администрации, осуществляется Управлением делами Администрации.

В структурных подразделениях контроль за сроками осуществляется уполномоченными сотрудниками.

3.16. Сотрудники Администрации, ответственные за регистрацию обращений, при получении обращения на бумажном носителе, в том числе распечатанные на бумаге обращения, поступившие по адресам электронной почты Администрации:

- проставляют в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп с указанием присвоенного регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- заполняют регистрационно-контрольную карточку в СЭД «Дело», указывая фамилию, имя и отчество заявителя в именительном падеже;

- создают электронный образ письменного обращения в СЭД «Дело».

3.17. Сотрудники Администрации, ответственные за регистрацию обращений, при получении обращения в электронном виде заполняют регистрационно-контрольную карточку в СЭД «Дело» прикрепляя электронный образ документа.

Распечатка на бумаге обращений, поступивших в электронном виде, не производится.

3.18. При получении нескольких обращений в электронном виде с официального сайта Администрации от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу сотрудники Администрации, ответственные за регистрацию обращений, вправе объединить подобные обращения в одно и присвоить один регистрационный номер.

3.19. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в качестве заявителя указывается первый автор, или автор, в адрес которого просят направить ответ.

Общее число авторов указывается в аннотации обращения. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов и т.д.

Признак "коллективности" отмечается в регистрационно-контрольной карточке гражданина программным способом.

3.20. Повторные обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, регистрируются как первичные.

Повторными считаются обращения, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Признак "повторности" отмечается в регистрационно-контрольной карточке обращения гражданина программным способом и прикреплением карточки первичного обращения гражданина.

3.21. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в Администрацию, считаются дубликатом ранее зарегистрированного обращения.

Дубликатам обращения присваиваются те же регистрационный номера, что и у первоначального обращения. При этом срок рассмотрения для дубликата обращения устанавливается по дате исполнения первого зарегистрированного обращения, если его рассмотрение к моменту регистрации дубликата не закончено.

В случае, если дубликат обращения поступил после направления заявителю ответа на первичное обращение, в регистрационно-контрольной карточке документа делаются соответствующие отметки и устанавливаются связи с исходящими регистрационными номерами ответа.

3.22. Дальнейшая работа с обращениями, поступившими в Администрацию как в бумажном, так и в электронном виде, ведется в СЭД «Дело» в электронной форме.

Оригинал обращения, поступившего в бумажном виде, подшивается в дело в соответствии с номенклатурой дел сотрудником, ответственным за регистрацию.

3.23. Результатом приема и регистрации обращения является направление обращения в электронном виде на рассмотрение Главе района, его заместителям и уполномоченным должностным лицам Администрации.

3.24. Неоднократные обращения гражданина, переписка с которым по конкретным вопросам прекращена, списываются в архив без уведомления их автора.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Поступившие в Администрацию обращения:

4.1.1. рассматриваются в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты их регистрации, если руководителем не установлен иной, более короткий срок рассмотрения обращения;

4.1.2. в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен уполномоченным должностным лицом Администрации, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление;

4.1.3. для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководитель структурного подразделения, в котором рассматривается обращение, не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до истечения срока исполнения поручения представляет уполномоченному должностному лицу Администрации, принимающему решение о продлении срока рассмотрения обращения, докладную записку с обоснованием необходимости срока продления;

4.1.4. обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 (семи) календарных дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения;

4.1.5. обращение, поступившее в Администрацию, содержащее вопросы,

решение которых входит в компетенцию соответствующего поселения, расположенного на территории Алтайского района, направляется в соответствующее поселение не позднее 5 (пяти) календарных дней от даты регистрации, без уведомления гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения;

4.1.5.1. при перенаправлении обращений Администрации в поселение срок рассмотрения обращения исчисляется от даты первой регистрации обращения в Администрацию.

В данном случае исполнитель, готовящий проект сопроводительного письма о перенаправлении обращения, в обязательном порядке в тексте письма указывает регистрационный номер и дату регистрации обращения в Администрации

4.2. Поступившие в Администрацию обращения, соответствующие виду обращений "жалобы на предоставление государственных (муниципальных) услуг":

4.2.1. рассматриваются в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты их регистрации;

4.2.2. в случае, если в обращениях содержатся жалобы на отказ в принятии заявлений на предоставление государственных (муниципальных) услуг, отказ в просьбах о внесении исправлений и исправлении опечаток, допущенных в итоговых документах по результатам предоставления государственных услуг, а также на нарушение срока предоставления государственной услуги такие обращения рассматриваются в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты их регистрации;

4.2.3. обращение, в котором обжалуются результаты предоставления государственной (муниципальной) услуги, которая не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение указанных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

4.2.4. обращение, поступившее в Администрацию, в котором обжалуются результаты предоставления государственной (муниципальной) услуги, направляется в соответствующий орган в течение 1 (одного) рабочего дня с даты регистрации, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении обращения.

4.2.5. продление срока рассмотрения для данного вида обращений не допускается.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения является регистрация обращения в СЭД «Дело» Администрации.

5.2. Обращения, прошедшие регистрацию в Администрации, направляются программными средствами системы электронного документооборота на рассмотрение Главе района, его заместителям или руководителям структурных подразделений для определения исполнителя.

5.2.1. Глава района и его заместители вправе давать поручения о рассмотрении обращений граждан непосредственно руководителю структурного подразделения Администрации.

5.3. Обращения, прошедшие регистрацию в Администрации, направляются программными средствами СЭД «Дело» на рассмотрение Главе района или его заместителям для определения исполнителя.

5.4. Поручение о рассмотрении поступившего обращения оформляется программными средствами системы электронного документооборота в день поступления на рассмотрение либо на следующий рабочий день.

5.5. Исполнитель, указанный в поручении первым, является головным исполнителем.

5.6. Предложения с обоснованием необходимости изменения головного исполнителя представляются Главе района (заместителю) либо уполномоченному должностному лицу Администрации руководителем заинтересованного структурного подразделения в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения по обращению, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

5.7. В случае если поручение выходит за пределы компетенции структурных подразделений - соисполнителей, определенных поручением, руководители этих структурных подразделений обеспечивают его исполнение в пределах установленной компетенции. При этом головной исполнитель представляет давшему поручение руководителю (заместителю руководителя) либо уполномоченному должностному лицу дополнительные предложения об изменении состава соисполнителей или о привлечении новых соисполнителей в течение 3 (трех) дней от даты оформления поручения, а по срочным и оперативным поручениям - незамедлительно.

Соисполнители направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения.

5.8. Изменение головного исполнителя и соисполнителей учитывается СЭД «Дело» в сервисе "Резолюция" регистрационно-контрольной карточки обращения.

5.9. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня поручения о рассмотрении обращения);

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- программными способами вносит в регистрационно-контрольную карточку обращения все дополнительные материалы, образующиеся в ходе рассмотрения обращения (электронные документы, сканированные образы документов), указывает ссылки на документы, имеющие отношение к рассматриваемому вопросу и содержащиеся в системе электронного документооборота Администрации;

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

5.10. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу должностного лица Администрации, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 (пятнадцати) дней представить 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.

5.11. Уполномоченные должностные лица Администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности и контролировать ход рассмотрения обращений, за исключением случаев, установленных федеральными законами.

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

5.13. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

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

6. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

6.1. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

6.2. Ответы на обращения граждан подписывают Глава района, его заместители, руководители структурных подразделений Администрации в пределах своей компетенции.

6.3. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

6.4. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 3.17 настоящей Инструкции, исполнитель в обязательном порядке перечисляет источники поступления обращений в Администрацию.

6.5. При подготовке ответа на обращения, указанные в п. 3.18 настоящей Инструкции, исполнитель в обязательном порядке перечисляет ID обращений, поступивших в Администрацию.

6.6. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 3.21 настоящей Инструкции, исполнитель в обязательном порядке перечисляет федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, которые перенаправили в Администрацию обращения заявителя.

6.7. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 4.1.5 настоящей Инструкции, исполнитель в обязательном порядке указывает наименование структурного подразделения Администрации, из которого поступило обращение, и причину его перенаправления.

6.8. При подготовке ответа на обращения, указанные в пункте 5.2.1 настоящей Инструкции, исполнитель в обязательном порядке указывает основание для рассмотрения обращения гражданина соответствующим структурным подразделением.

6.9. Подготовка специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт и экземпляр принятого правового акта направлен заявителю.

6.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

6.11. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

6.12. В Администрации формирование исходящего регистрационного номера ответа на обращение гражданина осуществляется в следующем порядке:

- Х-00, где «х» первая буква фамилии обратившегося гражданина, «00»- порядковый регистрационный номер;

- для коллективных обращений «Кол-00», где «Кол» обозначение коллективного обращения, «00» - порядковый регистрационный номер.

6.13. Ответ на обращение гражданина подписывается уполномоченным должностным лицом Администрации. Допускается подписание ответа заявителю собственноручной подписью должностного лица.

6.14. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

6.15. В случае, если гражданину Администрацией был направлен запрос о предоставлении дополнительных сведений или документов, необходимых для рассмотрения его обращения по существу, обращение считается исполненным, а в разделе "Результативность" делается отметка "Разъяснено".

6.16. При предоставлении заявителем запрашиваемой информации или документов сотрудники Управления делами заводят новую регистрационную карточку обращения делают отметку "Повторно", прикрепляют к первому регистрационному номеру обращения, а срок рассмотрения обращения исчисляют от даты регистрации повторного обращения с дополнительно представленной гражданином информацией и документами (не более 30 (тридцати) календарных

дней со дня регистрации обращения с отметкой "Повторно").

6.17. После завершения рассмотрения обращения подписанный уполномоченным должностным лицом ответ обрабатывается Управлением делами (уполномоченным структурным подразделением или уполномоченным сотрудником территориального органа) и отправляется заявителю в соответствии с указанным в тексте письма адресом.

В случае указания исполнителем в тексте письма почтового и электронного адреса заявителя - подписанный ответ направляется в оба указанных адреса.

6.18. После направления итогового ответа гражданину (сопроводительного письма о перенаправлении обращения) уполномоченным сотрудником в регистрационно-контрольной карточке обращения проставляются отметки о результативности его рассмотрения: поддержано (меры приняты), не поддержано, разъяснено, направлено по принадлежности.

6.19. В целях обеспечения установления связей между документами и формирования межтерриториальных электронных дел в рамках СЭД «Дело» запрещается:

6.19.1. проставление отметки об исполнении обращения (о результативности рассмотрения обращения: поддержано, не поддержано, разъяснено, перенаправлено по компетенции,) без наличия в регистрационно-контрольной карточке обращения связей с исходящим письменным (электронным) ответом гражданину или сопроводительным письмом о перенаправлении обращения для рассмотрения в пределах компетенции;

6.19.2. создание запроса по обращению или ответа гражданину вне поручения руководителя (в инициативном порядке);

6.19.3. создание ответа на запрос по рассматриваемому обращению гражданина вне поручений руководителей к входящему документу (запросу).

7. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Прием граждан в Администрации осуществляется Главой района и его заместителями, в структурных подразделениях - руководителем и заместителями руководителя структурного подразделения (далее-уполномоченные лица).

7.2. Личный прием проводится уполномоченным лицом в его рабочем кабинете или зале заседаний Администрации, обеспечивающем доступ для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям

7.3. Организацию личного приема граждан осуществляют:

- Главы района Управление делами Администрации;
- заместителей главы района уполномоченный сотрудники администрации, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов;
- в структурных подразделениях - уполномоченные сотрудники подразделения.

7.4. Запись на прием к уполномоченному лицу осуществляется специалистами, ответственными за организацию личного приема

7.5. Информация:

о графике приема по личным вопросам размещается на информационных

стендах соответствующей приемной и на официальном сайте Администрации www.mo-altay.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

об адресе приемной размещается на официальном сайте Администрации www.mo-altay.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

о возможности предварительной записи на личный прием размещается на информационных стенах соответствующей приемной и на официальном сайте Администрации www.mo-altay.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7.6. В регистрационно-контрольную карточку вносятся сведения:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

- по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица;

- описание вопроса, побудившего гражданина обратиться на личный прием;

- назначенная дата и время приема.

7.7. В Администрации формирование регистрационного номера обращения гражданина по вопросу проведения личного приема должностным лицом осуществляется следующим образом:

«Х-00-у», где «х» – первая буква фамилии гражданина, «00»- порядковый номер обращения, «у»- индекс, указывающий на принадлежность обращения к устным.

7.8. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

7.9. При необходимости должностными лицами Администрации посредством системы электронного документооборота могут даваться поручения, касающиеся проработки и подготовки материалов по вопросу, обозначенному гражданином при предварительной записи на личный прием.

7.10. Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

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

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

Личный прием заявителя по решению уполномоченного лица органа может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

7.12. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. При необходимости уточненное содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

7.13. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от структурных подразделений Администрации

дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

7.14. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

7.15. Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием заявителя:

- представляется;

- знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с Карточкой;

- при необходимости вносит в Карточку недостающие данные;

- информирует заявителя о ведении видеопротоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопротоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

Право использования заявителем собственной аудио-и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема, не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», кроме того, при принятии руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления согласованного с уполномоченным лицом, проводящим личный прием заявителя, решения о возможности проведения заявителем аудио-и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

7.16. Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в Карточке одно из следующих решений:

а) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

б) записать заявителя на личный прием к руководству данного государственного органа или органа местного самоуправления, направив заявителю в день проведения его личного приема письменный ответ с разъяснением в каком порядке и к какому руководителю данного государственного органа или органа местного самоуправления ему следует обратиться;

в) дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

г) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по

существу поставленных в обращении вопросов;

д) дать заявителю в день проведения его личного приема письменный ответ:

с разъяснением, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации;

по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов), решение которых не входит в компетенцию Администрации.

7.17. По окончании личного приема заявителя уполномоченное лицо органа, осуществившее личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

а) вносит в Карточку:

содержание устного обращения;

вопрос, установленный им в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан и организаций и содержащийся в устном обращении;

по каждому вопросу, установленному им:

- предмет ведения (предмет ведения Российской Федерации, предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, предмет ведения субъектов Российской Федерации, или вопросы местного значения)

- вид (жалоба, заявление или предложение) вопроса;

- тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4

Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- наименование соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решения данного вопроса;

содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа данного заявителю, отражая выполнение соответствующих требований, предусмотренных подпунктом «в» пункта 23 настоящих Методических рекомендаций;

б) проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;

в) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;

г) указывает свою фамилию, инициалы.

26. Карточка остается у уполномоченного лица, осуществившего личный прием заявителя.

7.18. К Карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема, к электронной Карточке прикрепляется электронный образ письменного ответа заявителю.

7.19. Письменное обращение, принятое уполномоченным лицом в ходе личного приема заявителя, предусматривает наличие следующих данных:

наименования адресата;

фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя;

почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

личной подписи заявителя;

даты написания обращения или подписи обращения автором;

наличия упомянутых в обращении приложений документов и материалов либо их копий;

определение количества листов обращения и приложения к нему.

7.20. Обращение в письменной форме, принятное уполномоченным лицом в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется в порядке, установленном для письменных обращений.

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

7.22. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Администрации, осуществляется Управлением делами, в структурных подразделениях – уполномоченными сотрудниками.

7.23. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по существу поставленного вопроса.

7.24. Работа с обращениями граждан в общероссийский день приема граждан осуществляется в соответствии с методическими рекомендациями по работе с обращениями граждан.

8. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

8.1. Организацию рассмотрения поставленных в обращениях граждан вопросов, контроль за их рассмотрением и подготовкой ответов Администрации, осуществляется Управлением делами, в структурных подразделениях – уполномоченными сотрудниками.

8.2. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Администрации осуществляется руководителями структурных подразделений путем проведения проверок соблюдения работниками Инструкции и иных нормативных актов Российской Федерации.

8.2.1. В целях своевременного исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан каждый исполнитель посредством инструментов СЭД «Дело» самостоятельно ежедневно проверяет имеющиеся у него на исполнении поручения.

8.2.2. Руководители структурных подразделений Администрации не менее одного раза в неделю посредством инструментов СЭД «Дело» проверяют ход исполнения своими подчиненными поручений о рассмотрении обращений граждан.

8.2.3. На время отсутствия непосредственного исполнителя (командировка, отпуск, болезнь) или его увольнения непосредственный исполнитель по указанию начальника структурного подразделения обязан передать имеющиеся у него нерассмотренные поручения указанному исполнителю.

8.3. Информация об измененных сроках рассмотрения обращений граждан, о ходе и результатах рассмотрения вводится в СЭД «Дело» сотрудником, наделенным правами внесения и изменения поручений руководителя.

8.4. Управление делами Администрации по требованию представляет руководству справку о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан.

8.5. Информация о результативности рассмотрения обращений граждан, равно как и списание документа "в дело", вносится в регистрационно-контрольную карточку документа только уполномоченным сотрудником Управления делами, обладающим в системе электронного документооборота Администрации правами внесения и изменения поручений руководителя.

8.6. Проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан могут быть плановыми и внеплановыми.

8.7. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Администрации.

8.8. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Администрации.

8.9. Контроль за рассмотрением обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц Администрации должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

8.10. При осуществлении контроля за соблюдением порядка учета и рассмотрения обращений граждан контрольно-надзорными органами представителям проверяющей организации обеспечивается доступ к СЭД «Дело» Администрации.

При необходимости из СЭД «Дело» распечатывается реестр зарегистрированных обращений граждан за требуемый период, а также представляются материалы, относящиеся к рассмотрению обращений, имеющиеся в бумажном виде.

8.11. Контроль за рассмотрением обращений со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Администрации, а также принимаемых ими решениях нарушений Инструкции и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений граждан.

9. ФОРМИРОВАНИЕ АРХИВА

9.1. Оформление дел для архивного хранения для обращений, имеющихся в бумажном виде, осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

9.2. Документы по обращениям граждан, содержащиеся в СЭД «Дело» Администрации в электронном виде, формируются и хранятся в Администрации в виде электронного архива.

9.3. Распечатка сканированных образов документов и электронных документов, полученных с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, межведомственного электронного документооборота и системы электронного документооборота Администрации, а также документов, созданных в системе электронного документооборота Администрации в ходе рассмотрения обращения, в целях формирования архива на бумажном носителе, как правило, не производится.

9.4. При необходимости рассмотренное письменное обращение и все

документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются исполнителем в отдельный материал в следующей последовательности:

- а) копия ответа автору обращения, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения;
- б) материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась);
- в) заключение по результатам разрешения обращения (если проводилась проверка);
- г) регистрационная карточка обращения;
- д) письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);
- е) копии указаний об исполнении письменного обращения.

9.4.1. Оригиналы личных документов (свидетельство о рождении, паспорт, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы) к материалу по письменному обращению не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

9.4.2. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал письменного обращения подшиваются его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В регистрационно-контрольную карточку вносятся соответствующие сведения.

9.4.3. Запрещается расшивать оформленный и списанный в дело материал письменного обращения, а также изымать из него какие-либо документы.

9.4.5. Материалы письменных обращений граждан формируются в отдельных накопительных дела, где они между собой не сшиваются, располагаются в хронологическом порядке, исходя из даты их списания, и хранятся в соответствии с правилами делопроизводства.

9.5. Для формирования архива по виду "обращения граждан по вопросам коррупции" производится распечатка всех документов, относящихся к рассмотрению обращения и содержащихся в системе электронного документооборота Администрация.

9.5.1. Все документы, образующиеся в ходе рассмотрения обращения, как на бумажном носителе, так и в электронном виде, формируются в одно дело, в соответствии с п. 9.4.

9.5.2. Дела подшиваются в папки в хронологическом порядке по регистрационным номерам обращений. При этом в первый том дела первым подшивается реестр всех поступивших за календарный год обращений граждан.

9.5.3. Архив по обращениям вида "обращения граждан по вопросам коррупции" имеет срок хранения "постоянно".

10. ОТЧЕТНОСТЬ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

10.1. Сводные отчетно-аналитические материалы о рассмотренных за отчетный период обращениях граждан, организаций и общественных объединений подразделяются:

- а) полугодовые - отражающие информацию об обращениях граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в течение отчетного

полугодия, а также о результатах их рассмотрения и принятых мерах;

б) годовые - отражающие информацию об обращениях граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в течение отчетного года, а также о результатах их рассмотрения и принятых мерах;

в) отчеты по запросу - отражающие информацию об обращениях граждан, поступивших в течение определенного периода времени (минимум - один день) с детализацией по способам доставки, тематическом содержании, информации о переадресации обращений из других федеральных органов, региональных органов государственной власти, органов местного самоуправления, результатам рассмотрения и принятым мерам.

10.2. Подготовка отчетно-аналитических материалов о рассмотрении обращений граждан, организаций и общественных объединений в Администрации осуществляется в следующих формах:

10.2.1. отчетная форма "О ходе исполнения поручений по обращениям граждан" - формируется на основе имеющихся в СЭД «Дело» поручений о рассмотрении обращений граждан.

Предназначена для ведения предупредительного контроля своевременного исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан.

Периодичность подготовки – по запросу.

Представляется Управляющим делами Главе района;

10.2.2. отчетная форма "О поступлении и рассмотрении обращений в Администрацию" - представляет собой сводную аналитическую справку о поступлении и распределении обращений между исполнителями, количестве обращений, рассмотренных с нарушением срока исполнения за определенный период времени в сравнении с поступлением и рассмотрением обращений с начала календарного года.

Форма отчета предназначена для осуществления общего контроля за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан в Администрации.

Периодичность подготовки - по запросу.

Представляется Управляющим делами главе района, его заместителям;

10.2.3. отчетно-аналитическая форма «Отчет муниципального образования Алтайский район о результатах рассмотрения граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации и принятых по ним мер»

Форма "Отчет муниципального образования Алтайский район о результатах рассмотрения граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации и принятых по ним мер" отражает обобщенную информацию по обращениям граждан и основывающуюся на абсолютных показателях в связи с малыми значениями данных:

- на обобщении количественных показателей обращений, поступивших за отчетный период в письменной форме, в форме электронного документа и в устной форме;

- на количественных показателях соответствующей систематизации вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, за исключением систематизации по муниципальному образованию Алтайский район;

- на выявлении проблемных вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за отчетный период, с систематизацией по видам - заявление, предложение и жалоба по отдельным сферам деятельности Администрации.

Периодичность подготовки - ежеквартальная.

Управление делами ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным, готовит и представляет на подпись Главе района сводный отчет об исполнении поручений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Электронная версия отчета формируется "Информационно-справочной системой" в виде файла формата "xls" и направляется по электронной почте в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ИНСТРУКЦИИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

11.1. За систематическое или грубое нарушение Инструкции по делопроизводству и порядку работы с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Алтайского района и ее структурных подразделениях муниципальные служащие привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.