



РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«КОШ-АГАЧСКИЙ РАЙОН»
АДМИНИСТРАЦИЯ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКА
МУНИЦИПАЛ ТӨЗӨЛМӨ
КОШ-АГАШ АЙМАК
АДМИНИСТРАЦИЯЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ЈӨП

от 04.12.2015 № 160
с. Кош-Агач

**О Порядке работы с обращениями граждан в администрации
МО «Кош-Агачский район»**

В соответствии Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановления Правительства Республики Алтай от 30 декабря 2008 г №282 Об утверждений административного регламента ,исполнения государственной функции «Рассмотрение обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай», Устава Муниципального образования «Кош-Агачский район»,.Постановляю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации МО «Кош-Агачский район» (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Кош-Агачский район, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования «Кош-Агачский район» обеспечить соблюдение Порядка.

3.Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации МО «Кош-Агачский район».

4.Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
МО «Кош-Агачский район»

Джаткамбаев А.Ж.

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
постановлением
Главы администрации
МО «Кош-Агачский район»
от _____ № _____

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации
МО «Кош-Агачский район»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кош-Агачский район (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Кош-Агачский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Республике Алтай, органами исполнительной власти Республики Алтай и исполнительными органами местного самоуправления при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Устав муниципального образования Кош-Агачский район;

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.2. Местонахождение администрации муниципального образования Кош-Агачский район:

649780, Республика Алтай, Кош-Агачский район, с.Кош-Агач,
ул.Советская,65

Режим работы: понедельник – пятница с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан осуществляется в Общем отделе администрации МО «Кош-Агачский район» (далее – Общий отдел) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов.

Телефон администрации муниципального образования Кош-Агачский район:

8(38842) 22401.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(38842) 22401.

Телефон начальника Общего отдела : 8(38842) 22440.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Кош-Агачский район :

Официальный сайт администрации муниципального образования Кош-Агачский район: www.mokoshagach.ru

2.3. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Кош-Агачский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Общего отдела; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.4. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Кош-Агачский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в Общий отдел администрации МО «Кош-Агачский район»;

размещении информационных материалов в официальном сайте администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Общем отделе, с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, факсах, адресах электронной почты, режиме работы Общего отдела (приложение №1), графиков личного приема граждан (приложения № 2) на официальном сайте администрации

муниципального образования Кош-Агачский район, на информационных стендах администрации МО «Кош-Агачский район», в средствах массовой информации.

На входе в Общий отдел в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Кош-Агачский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.6. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в Общем отделе размещаются следующие материалы:

текст Порядка;

тексты федеральных и республиканских законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения;

телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты;

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Кош-Агачский район, а также должностных лиц, муниципальных служащих;

графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

2.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.8. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в Общий отдел администрации МО «Кош-Агачский район» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в

порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.9. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Кош-Агачский район до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, другие органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Кош-Агачский район

запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет Общий отдел администрации МО «Кош-Агачский район».

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации муниципального образования Кош-Агачский район www.koshagach@bk.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных и исполнительных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

3.4. Обращения на имя главы муниципального образования Кош-Агачский район, его заместителей, поступившие в Общий отдел администрации МО «Кош-Агачский» по почте, передаются под роспись специалисту по работе с обращениями в день поступления.

3.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 3, 4). Также составляется акт на письмо (приложение № 5), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в Общем отделе в электронной базе данных поступающей служебной корреспонденции.

Обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассматриваются согласно настоящему Порядку.

3.8. Конверты с надписью «лично» не вскрываются, а регистрируются по данным, имеющимся на конверте, с последующей передачей адресатам лично.

3.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.10. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.11. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Кош-Агачский район и его заместителей, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом Общего отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.12. Регистрация обращений

Все поступающие в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район письменные обращения граждан регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА» в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Единого аппарата Главы правительства Республики Алтай, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие» или первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили .

3.18. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии:

3.19. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.20. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.21. Направление обращений на рассмотрение.

Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

Зарегистрированное обращение передается главе муниципального образования для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

Ознакомившись с обращением гражданина, глава муниципального образования Кош-Агачский район дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Кош-Агачский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

В отраслевых (функциональных) органах администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в

нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Жалобы, адресованные главе муниципального образования Кош-Агачский район и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются главой муниципального образования и его заместителями на рассмотрение в правовой отдел организационно-правового управления администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Кош-Агачский район либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Кош-Агачский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

4.6. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

4.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования, 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. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования.

5. Ответы на обращения

5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

5.3. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

5.4. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Кош-Агачский район, его заместителями, начальником отдела делопроизводства.

5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

5.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

5.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

5.8. Ответы заявителям подписываются руководителями отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования и иными должностными лицами, которым поручено рассмотреть обращение.

5.9. Ответы на обращения, поступившие из федеральных и республиканских органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Кош-Агачский район, его заместителями, которым поручено рассмотрение.

5.10. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции Общего отдела, подписываются начальником Общего отдела администрации МО «Кош-Агачский район».

5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

5.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

5.13. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Единого аппарата Главы Республики Алтай, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

5.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.15. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

5.17. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

5.18. В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

5.19. В случае отсутствия заместителя главы муниципального образования, давшего поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения списываются «в дело» главой муниципального образования Кош-Агачский район.

5.20. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных и краевых органов власти, направляется в соответствующие органы, в электронном виде по электронной почте с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

5.21. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

6. Организация личного приема граждан в приемной администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в приемную администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

6.2. Прием посетителей в приемной администрации муниципального образования Кош-Агачский район осуществляется с 10 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин, каждый вторник недели, кроме выходных и праздничных дней.

6.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

6.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

6.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

6.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

6.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

6.8. Организацию личного приема граждан в приемной администрации муниципального образования Кош-Агачский район осуществляет Общий отдел.

6.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

6.10. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в автоматизированной системе «СИНКОПА»

6.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

6.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

6.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается заместителем главы муниципального образования Кош-Агачский район, и направляется исполнителю.

6.15. Специалистами Общего отдела на личный прием к главе муниципального образования Кош-Агачский район и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

6.16. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Кош-Агачский район, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Кош-Агачский район при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

6.17. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Кош-Агачский район ежемесячно утверждается главой муниципального образования Кош-Агачский район и размещается на стенде в фойе здания администрации муниципального образования Кош-Агачский район, на официальном сайте администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

6.18. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации муниципального образования Кош-Агачский район специалисты Общего отдела готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Кош-Агачский район, при необходимости – глав сельских поселений Кош-Агачского района.

6.19. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

6.20. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

6.22. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

6.23. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами Общего отдела на следующий день после приема направляется на исполнение при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя – по факсимильной связи.

6.24. Должностные лица администрации муниципального образования Кош-Агачский район проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования Кош-Агачский район.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации муниципального образования Кош-Агачский район аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

6.25. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

6.26. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей сельских поселений Кош-Агачского района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации муниципального образования Кош-Агачский район. Состав специалистов отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Кош-Агачский район, участвующих в работе «выездной приемной», формируется Общим отделом.

6.27. В ходе работы «выездной приемной» на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы муниципального образования Кош-Агачский район и его заместителей.

6.28. В ходе работы «выездной приемной» заявитель может оставить письменное обращение, на котором ставится штамп «Принято на личном приеме в администрации муниципального образования Кош-Агачский район», после чего оно передается на регистрацию и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. Проекты поручений по письменным обращениям передаются на подпись главе муниципального образования Кош-Агачский район и его заместителям.

6.29. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется Общим отделом.

7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Кош-Агачский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в Общем отделе .

7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

7.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

7.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке. Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблений, коррупции – постоянно.

8. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

В администрации муниципального образования Кош-Агачский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Кош-Агачский район и его заместителей, осуществляется Общим отделом.

8.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Кош-Агачский район принимается главой муниципального образования Кош-Агачский район, его заместителями.

8.4. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Кош-Агачский район, постановка обращений на контроль определяется руководителями.

8.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие

большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации муниципального образования Кош-Агачский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

8.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Кош-Агачский район, осуществляется Общим отделом, в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Кош-Агачский район – должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

8.7. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственного Собрания Эл Курултай Республики Алтай с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

8.8. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Кош-Агачский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в Общий отдел, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации муниципального образования Кош-Агачский район, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

8.9. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Кош-Агачский район или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в Общий отдел с оригиналами обращений и приложениями к ним.

8.10. Подлинники обращений граждан в федеральные и республиканские органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В Общем отделе хранятся их копии.

8.11. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

8.12. Если в ответе, поступившем в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

8.13. Ответственность должностных лиц Общего отдела закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

8.14. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

9. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений заявителей.

9.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

9.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

9.3. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы Общего отдела.

9.4. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

9.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником Общего отдела на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

9.6. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

9.7. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Кош-Агачский район осуществляется их руководителями.

9.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

9.9. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Кош-Агачский район. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионном (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

9.10. Общим отделом – ежеквартально проводится выборочный письменный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения администрации муниципального образования Кош-Агачский район.

9.11. В целях контроля граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
муниципального образования
Кош-Агачский район

Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет», справочные телефоны, факс, режим работы администрации муниципального образования Кош-Агачский район, приемной администрации муниципального образования Кош-Агачский район

Местонахождение администрации муниципального образования Кош-Агачский район:

649780, Республика Алтай, Кош-Агачский район, с.Кош-Агач,
ул.Советская,65

Режим работы: понедельник – пятница с 8.00 до 113.00 и с 14.00 до 17.00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан осуществляется в Общем отделе администрации МО «Кош-Агачский район» (далее – Общий отдел) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов.

Телефон администрации муниципального образования Кош-Агачский район:

8(38842) 22401.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(38842) 22401.

Телефон начальника Общего отдела : 8(38842) 22440.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Кош-Агачский район : www.koshagach@bk.ru

Официальный сайт администрации муниципального образования Кош-Агачский район: www.mokoshagach.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
муниципального образования
Кош-Агачский район

ГРАФИК
приема граждан главой муниципального образования Кош-Агачский район, его
заместителями и помощниками, начальниками отраслевых (функциональных)
органов администрации муниципального образования Кош-Агачский район

Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность	Номер кабинета, этаж	Приемные дни	Время приема

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
муниципального образования
Кош-Агачский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений заказных письмах с уведомлением и в
письмах с объявленной ценностью

от " ____ " _____ 20 __ г.

Комиссия составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____ в
(число, месяц, год)
администрацию муниципального образования Кош-Агачский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
муниципального образования
Кош-Агачский район

АКТ № _____

о недостатке документов по описи
корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____,
гражданина _____, проживающего по адресу: _____. При
вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Члены комиссии: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
муниципального образования
Кош-Агачский район

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в
письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования Кош-Агачский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____,
гражданина _____, проживающего по адресу: _____. При
вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Члены комиссии: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
муниципального образования
Кош-Агачский район

Главе муниципального образования
Кош-Агачский район
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу
дать разрешение прекратить переписку с

_____ (Ф.И.О. заявителя)

по вопросу _____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л, в _____ экз.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
муниципального образования
Кош-Агачский район

КАРТОЧКА
личного приема

№ _____ от _____ 200__ г.

Ф.И.О.
посетителя _____

Адрес,
телефон _____

Дата
приема _____

Содержание
вопроса _____

Исполнитель _____
Резолюция _____

Срок
исполнения _____

Автор
резолюции _____ (подпись) _____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически
рассмотрено _____

Содержание (результат
рассмотрения) _____

Снял с
контроля _____ (подпись) _____