



Администрация Седельниковского муниципального района
Омской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24 июня 2013 года
с.Седельниково

№ 89

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Администрации
Седельниковского муниципального района

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Седельниковского муниципального района, обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным [законом](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение", руководствуясь Федеральным [законом](#) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", [Уставом](#) Седельниковского муниципального района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#) работы с обращениями граждан в Администрации Седельниковского муниципального района.
2. Признать утратившим силу Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан», утвержденный постановлением Администрации Седельниковского муниципального района от 28.04.2012 № 73.
3. Отделу организационно-кадровой работы, информационно – правового обеспечения и делопроизводства Администрации Седельниковского муниципального района опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить в сети "Интернет" на официальном сайте Администрации Седельниковского муниципального района.

И.о. главы Седельниковского
муниципального района

Ф.Н. Кальк

ПОРЯДОК **работы с обращениями граждан в Администрации Седельниковского** **муниципального района**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Седельниковского муниципального района (далее - Порядок) разработан на основании Федерального [закона](#) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Закона](#) Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение" в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Седельниковского муниципального района (далее - Администрация), структурных подразделениях Администрации Седельниковского муниципального района (далее - структурные подразделения).

2. В Администрации, структурных подразделениях обращения граждан (далее - обращения) рассматривают руководители Администрации (Глава Седельниковского муниципального района, первый заместитель Главы Седельниковского муниципального района и заместители Главы Седельниковского муниципального района), руководители структурных подразделений Администрации, являющихся юридическими лицами (далее - руководитель).

3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:

- доставленные гражданами лично в отдел организационно-кадровой работы, информационно-правового обеспечения и делопроизводства Администрации (далее - отдел), структурные подразделения;
- поступившие по почте;
- направленные по информационным системам общего пользования;
- принятые руководителями на встречах с населением, во время проведения личного приема граждан руководителями;
- принятые во время проведения телевизионных передач с участием руководителей;
- поступившие по "Телефону доверия";
- иные обращения.

4. Руководитель в ходе рассмотрения обращения:

- 1) дает соответствующие поручения и определяет срок исполнения поручения;
- 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает решения в соответствии с действующим законодательством о продлении срока рассмотрения обращения и списании обращения в дело;

4) совершает иные действия в соответствии с действующим законодательством.

5. Руководитель вправе проверить исполнение принятого им решения по обращению, в том числе, фактическое исполнение которого предусмотрено в срок, превышающий срок рассмотрения обращения, установленный законодательством.

II. Организация приема граждан

6. Прием граждан осуществляется в отделе организационно-кадровой работы,

информационно-правового обеспечения и делопроизводства Администрации (ответственным лицом).

7. Помещение для приема граждан оснащается письменными принадлежностями, необходимыми для написания обращений, информационным стендом с образцами бланков письменных обращений, объявлениями, выдержками из нормативных правовых актов.

8. Прием граждан осуществляется в порядке очереди и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

9. Работник отдела заносит данные гражданина в электронный журнал регистрации обращений (далее - электронный журнал), проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса, при необходимости направляет гражданина в соответствующее структурное подразделение.

10. При приеме письменного обращения по желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставится штамп, и делается соответствующая отметка с указанием даты приема письменного обращения, номер входящего письма.

11. По результатам приема гражданина работник отдела (ответственное лицо) делает соответствующую отметку в электронном журнале.

12. Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации, структурных подразделений, разъясняется гражданину в устной форме, о чем в электронном журнале делается соответствующая запись.

III. Проведение мероприятий по организации личного приема руководителя

13. Личный прием руководителя (далее - личный прием) осуществляется в соответствии с графиком, который разрабатывается на предстоящий год управляющим делами Администрации (ответственным лицом), и представляется на утверждение Главе муниципального района или соответствующему руководителю структурного подразделения до 31 декабря текущего года.

14. График личного приема (далее - график) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество руководителя, периодичность, время и место (адрес) проведения приема. График на предстоящий год размещается в помещениях Администрации, структурных подразделений в доступных для ознакомления местах.

15. Запись граждан на личный прием осуществляется секретарем приемной (ответственным лицом) в соответствии с утвержденным на текущий год графиком. Решение о записи гражданина на личный прием принимается в случае необходимости по согласованию с управляющим делами Администрации (иным уполномоченным лицом).

16. В ходе записи на личный прием гражданин должен сообщить, предъявив документ, удостоверяющий личность:

- фамилию, имя, отчество (при наличии последнего);
- адрес места жительства (регистрации);
- контактный телефон;
- льготную категорию;
- четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса.

17. Список граждан на личный прием (далее - список) формируется секретарем приемной, который не позднее трех рабочих дней до наступления даты проведения личного приема направляется руководителю.

18. Список содержит следующую информацию:
- фамилию, имя, отчество и должность руководителя;
 - место и время проведения личного приема;
 - фамилию, имя, отчество граждан, внесенных в список, с указанием очередности каждого;

- сведения о месте жительства (почтовом адресе), номере телефона (при наличии) гражданина;
- содержание вопросов обращения.

В список включаются сведения о присутствующих и приглашенных на прием должностных лицах (фамилия, имя, отчество, должность), кандидатуры которых определяет руководитель, организующий личный прием.

19. К списку прилагается информация структурных подразделений о состоянии дел по вопросам гражданина, указанным в списке. Организацию сбора информации осуществляет управляющий делами Администрации.

20. Накануне проведения личного приема список передается на пост охраны здания Администрации, структурного подразделения для пропуска граждан.

21. Приглашение граждан осуществляется секретарем приемной по телефону, при этом сообщается дата, время и место проведения личного приема.

22. Для проведения личного приема создается регистрационно-контрольная карточка в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации (далее - РКК), и распечатывается карточка личного приема на бумажном носителе.

23. В случае повторного обращения гражданина секретарь приемной осуществляет подборку имеющихся материалов по ранее рассмотренному обращению и представляет их руководителю, ведущему личный прием, вместе с карточкой личного приема.

24. Личный прием осуществляется в порядке очереди и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

25. Во время проведения личного приема руководитель дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

26. Карточка личного приема с поручением и датой исполнения распечатывается секретарем приемной, подписывается у руководителя и передается в отдел организационно-кадровой работы, информационно-правового обеспечения и делопроизводства для сканирования в РКК.

27. Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов руководителя возлагается на управляющего делами Администрации, помощников соответствующих руководителей, осуществляющих выездные личные приемы.

IV. Организация работы "Телефона доверия Главы"

28. Прием, организацию учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений, поступивших по "Телефону доверия Главы" (далее - "телефон доверия") осуществляет отдел организационно-кадровой работы, информационно-правового обеспечения и делопроизводства Администрации.

29. Прием обращений осуществляется специалистами отдела по телефону 8 (38164) 21898.

30. В ходе телефонного разговора специалисты уточняют у автора обращения о возможных вариантах информирования по результатам рассмотрения обращения с соответствующей отметкой в РКК:

- в устной форме;
- в письменной форме.

31. В случае если изложенные в обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов. Обращения, по которым даны устные разъяснения, регистрируются отделом в электронном журнале регистрации устных обращений по "телефону доверия".

32. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, то на данное обращение заводится РКК.

33. Специалисты отдела при регистрации РКК готовят предложения по направлению обращений руководителям структурных подразделений.

34. РКК учета обращения, поступившего на "телефон доверия", подписывается Главой и направляется в структурные подразделения для всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

35. Ответственным исполнителем за рассмотрение обращения считается должностное лицо, указанное первым в резолюции в СЭДД.

36. Обращения, поступившие по "телефону доверия", рассматриваются в пятнадцатидневный срок.

37. Информация по обращениям, поступившим по "телефону доверия", подписанная соответствующими руководителями и зарегистрированная делопроизводителем, вместе с документацией (переписка, акты обследования) передается в отдел в установленный для ответственного исполнителя срок.

38. Проверка достоверности информации по обращениям, представленной исполнителями, а также оповещение граждан о результатах рассмотрения обращений по телефону проводится специалистами отдела в течение трех рабочих дней. В случае неподтверждения представленной исполнителями информации автором обращения специалистами отдела может проводиться выезд на место. По результатам проверки подготавливается предложение руководителю о закрытии обращения "в дело" либо его постановке на дополнительный контроль.

39. Основанием для снятия исполненных обращений по "телефону доверия" с контроля является наличие визы руководителя о закрытии "в дело".

V. Организация делопроизводства по письменным и иным обращениям

40. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации (далее - СЭДД) отделом (ответственным лицом) в течение трех рабочих дней с даты поступления обращения.

41. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

42. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

43. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не направляется.

44. На письменные обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, которые не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

45. Письменные обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, главного федерального инспектора в Омской области аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе, Губернатора Омской области, направляются Главе, первому заместителю Главы.

46. На письменное обращение, поступившее в отдел (ответственному лицу), после

прочтения создается РКК, формулируются содержащиеся в обращении вопросы, определяется тематика и руководитель, к компетенции которого относится его рассмотрение.

47. Содержание устных обращений, принятых в ходе личного приема, во время встреч руководителей с населением, по "телефону доверия", заносится уполномоченным лицом руководителя в РКК на личном приеме, которые в течение суток передаются в отдел (ответственному лицу) для регистрации и направления поручений исполнителям; каждой карточке РКК на личном приеме руководителя присваивается регистрационный номер; карточка учета обращений граждан на личном приеме руководителя на бумажном носителе после подписания руководителем сканируется в РКК.

48. При регистрации обращений граждан в РКК заносятся реквизиты, сканируется содержание обращения и приложения к обращению гражданина.

49. В правом верхнем углу первой страницы письменного обращения на бумажном носителе отделом (ответственным лицом) указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, в том числе с использованием соответствующего штампа.

50. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются уполномоченному лицу руководителя для организации последующих действий по рассмотрению обращений. Передача обращений осуществляется под роспись с фиксацией необходимых сведений в журнале рассылки обращений граждан руководителям, структурным подразделениям.

51. РКК, содержащая вопросы, относящиеся к компетенции нескольких руководителей, направляется на рассмотрение Главе Седельниковского муниципального района.

VI. Мониторинг рассмотрения обращений

52. Мониторинг (описание хода, этапов) рассмотрения обращений ведется в СЭДД отделом (ответственным лицом).

53. Мониторинг рассмотрения обращения состоит из следующих этапов:

- 1) направление обращения на исполнение согласно резолюции руководителя;
- 2) представление информации об исполнении поручения;
- 3) решение руководителя о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) направление ответа автору обращения;
- 5) решение руководителя о завершении рассмотрения обращения (списании в дело).

54. Передача материалов (на бумажном носителе) на каждом этапе рассмотрения обращения от руководителей к исполнителям и обратно осуществляется через отдел (ответственное лицо). Пакет документов по рассмотрению обращения формируется исполнителем (ответственным исполнителем).

VII. Требования к подготовке резолюции руководителя

55. Резолюция с поручением руководителя по обращениям (далее - резолюция) готовится в течение трех рабочих дней уполномоченным лицом руководителя и подписывается руководителем в СЭДД. РКК с резолюцией распечатывается на бумажном носителе, подписывается руководителем и передается в отдел (ответственному лицу).

56. В резолюции указываются: фамилия, инициалы лица, которому дается поручение (далее - исполнитель), краткий текст поручения, срок исполнения поручения, дата резолюции.

57. Резолюция должна содержать четкое, однозначное поручение. Двусмысленность, неопределенность в резолюции не допускаются. Резолюция может содержать следующие поручения:

- "проинформировать автора обращения" - исполнитель направляет ответ автору обращения от своего имени;
- "подготовить проект ответа" - исполнитель готовит проект ответа от имени

руководителя на стандартном листе бумаги;

- "подготовить ответ" - исполнитель готовит ответ на бланке руководителя, структурного подразделения.

58. В случае направления поручений по обращению нескольким исполнителям в РКК резолюции и на бумажном носителе указывается ответственный исполнитель (указывается первым либо выделяется иным способом), а РКК с резолюцией обращения копируется по числу исполнителей.

VIII. Требования к подготовке ответов, запросов, информации по обращениям

59. Информация на имя руководителя об исполнении поручения представляется в отдел (ответственному лицу) в одном экземпляре. Указанная информация подписывается руководителем структурного подразделения (иным уполномоченным лицом - исполнителем) в СЭДД, на бумажном носителе и регистрируется в структурном подразделении в установленном порядке (в базе данных СЭДД "Внутренние").

60. Проекты ответов авторам обращений, запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информации руководителям указанных органов или должностных лиц (создаются в базе данных СЭДД "Исходящие") за подписью руководителей Администрации на бумажном носителе представляются в отдел (ответственному лицу), завизированные руководителем структурного подразделения (иным уполномоченным лицом - исполнителем), в одном экземпляре на стандартном листе бумаги.

61. Ответы авторам обращений, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам, подготовленные исполнителем для подписи руководителем (созданные в базе данных СЭДД "Исходящие") за подписью руководителя Администрации, представляются в отдел (ответственному лицу) в двух экземплярах (первый - на бланке, второй - с визой руководителя структурного подразделения (исполнителя) и указанием исполнителя).

62. Если последний день исполнения поручения приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

63. Отдел (ответственное лицо) в правом верхнем углу первой страницы текста документа на бумажном носителе (первой страницы второго экземпляра текста документа, подлежащего отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации) указывают регистрационный номер обращения и дату представления информации, в том числе с использованием соответствующего штампа.

64. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации на бумажном носителе, осуществляются в порядке, предусмотренном [Инструкцией](#) по делопроизводству в Администрации Седельниковского муниципального района, утвержденной постановлением Администрации Седельниковского муниципального района от 20.02.2013 № 32.

65. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации, осуществляется отделом (ответственным лицом) в базе данных СЭДД "Исходящие" и журнале исходящей корреспонденции по обращениям, после чего документы конвертируются и отправляются почтой.

66. При наличии электронного адреса ответ автору обращения (при необходимости) отправляется отделом (ответственным лицом) на указанный электронный адрес с подтверждением факта отправки.

IX. Постановка обращений на дополнительный контроль и продление сроков рассмотрения обращений

67. На особый контроль ставятся контрольные поручения по обращениям,

поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Омской области, Правительства Омской области, Законодательного Собрания Омской области.

68. В случае если в информации исполнителя поручения руководителя, рассматривающего обращение, указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение предусмотренного законом периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль руководителем, давшим поручение, о чем автору обращения направляется письменный ответ с указанием срока окончательного решения вопроса.

69. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Х. Завершение рассмотрения обращения, формирование и архивирование дела

70. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение руководителя о списании обращения оформляется словосочетанием "в дело", датой и подписью руководителя, рассматривающего обращение, которые указываются на последнем по хронологии документе (информации исполнителя, копии ответа автору обращения и т.п.) и созданием соответствующей резолюции в РКК. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращений на личном приеме руководителя и созданием соответствующей резолюции в СЭДД.

71. Отделом (ответственным лицом) в РКК делается отметка об итогах рассмотрения и закрытии обращения в "дело".

72. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются отделом (ответственным лицом) в дела. Дела хранятся в твердых архивных папках (допускается группирование 40 - 50 дел в одну папку), озаглавленных с использованием реквизитов утвержденной номенклатуры дел в Администрации, структурном подразделении.

73. Архивирование дел по обращениям ведет отдел (ответственное лицо). Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой дел в Администрации, структурном подразделении.

ХІ. Контроль и составление отчетности

74. Общий контроль соблюдения действующего законодательства при рассмотрении обращений в структурных подразделениях осуществляет управляющий делами Администрации.

75. Отдел (ответственное лицо) осуществляют контроль за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов, соответствия содержания и полноты ответа.

76. Контроль за качеством подготовки и полноты ответов, содержанием иных документов по обращениям и своевременностью исполнения поручений осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения.

77. Контроль за своевременностью исполнения поручений осуществляют руководители, на рассмотрении у которых находятся обращения в соответствии с представлениями в базе

данных СЭДД "Обращения граждан".

78. Контроль исполнения обращения в целом осуществляется отделом (ответственным лицом) посредством базы данных СЭДД "Контроль заданий" и соответствующих представлений в базе данных СЭДД.

79. Отдел (ответственное лицо) готовят статистическую и аналитическую информацию о тематике обращений и состоянии исполнительской дисциплины по итогам каждого месяца на имя Главы, руководителя структурного подразделения.

80. В срок до 15 января текущего года отдел обеспечивает представление в Правительство Омской области сводного статистического отчета по обращениям за предыдущий год.
