

Российская Федерация

Администрация Крутихинского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«12» февраля 2014

№57

с. Крутиха

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Крутихинского района

В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь п. 14 ст. 44 Устава муниципального образования Крутихинский район Алтайского края Российской Федерации ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Крутихинского района.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Крутихинского района от 29.06.20012 № 316 «Об утверждении Административного регламента по рассмотрению обращений граждан в Администрации Крутихинского района Алтайского края Российской Федерации».

3. Опубликовать настоящее постановление в Сборнике муниципальных правовых актов Крутихинского района и разместить в сети Интернет на официальном сайте Администрации района: <http://admin.krutiha.ru>.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации района

В.А. Зиберт

Холина

Кандилян

Порядок
рассмотрения обращений граждан в Администрации
Крутихинского района

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Крутихинского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Администрации Крутихинского района. Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в Администрацию Крутихинского района или на имя главы Администрации, заместителя главы Администрации-начальника Управления сельского хозяйства, руководителей структурных подразделений Администрации района (далее – должностные лица) в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в Администрацию Крутихинского района, в том числе в ходе личного приема.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется комитетом по организационно-правовым вопросам Администрации Крутихинского района (далее – «комитет»).

2.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: 658750, Алтайский край, Крутихинский район, ул. Ленинградская, д. 32. Режим работы: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье – выходные дни;

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: adm_krutiha.ru или на официальном сайте Администрации Крутихинского района: <http://admin.krutiha.ru>

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

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений

3.1.1. Прием, первичная обработка и регистрация обращений

Регистрация обращений осуществляется комитетом.

В комитете подлежат регистрации обращения, адресатом которых является Администрация Крутихинского района и должностные лица Администрации Крутихинского района.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах приня-

тых обращений ставится отметка с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в Администрацию Крутихинского района по электронной почте или на официальный сайт Администрации Крутихинского района, поступают в комитет в виде электронного документа и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Первичная обработка включает в себя:
проверку правильности адресования корреспонденции;
чтение и аннотирование обращения;
определение направления обращения должностным лицам Администрации Крутихинского района;
оформление регистрационно-контрольной карточки по обращениям граждан.

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в Администрацию Крутихинского района.

3.1.2. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам Администрации Крутихинского района в соответствии с распределением обязанностей между должностными лицами Администрации Крутихинского района.

Должностные лица Администрации Крутихинского района поручают рассмотрение обращения муниципальным служащим Администрации Крутихинского района в соответствии с их компетенцией и полномочиями (далее – исполнители).

3.1.3. Направление обращений исполнителям (с резолюцией должностных лиц Администрации Крутихинского района) осуществляется в 7-дневный срок со дня регистрации обращения.

3.1.4. Рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями.

При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц Администрации Крутихинского района подготавливаются в срок, указанный на регистрационно-контрольной карточке.

3.1.5. Ответы на обращения граждан подписывают глава Администрации, заместитель главы Администрации-начальника Управления сельского хозяйства, руководители структурных подразделений Администрации Крутихинского района в пределах своей компетенции и в соответствии с резолюцией главы Администрации района.

3.1.6. Завершение рассмотрения обращения

Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица Администрации Крутихинского района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

3.1.7. Направление ответа заявителю

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Крутихинского района, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных ч.1, ч.4 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.2. Организация личного приема граждан главой Администрации Крутихинского района включает в себя:

предварительную запись граждан;

регистрацию обращений;
рассмотрение обращений главой Администрации Крутихинского района на личном приеме;

первичную обработку материалов личного приема граждан;
направление обращений исполнителям;
подготовку ответов гражданам.

3.2.1. Предварительная запись граждан

Предварительная запись на прием к главе Администрации Крутихинского района осуществляется по телефонам 8(38589) 22401, 22301, либо в кабинете № 20 Администрации Крутихинского района, в соответствии с режимом работы Администрации Крутихинского района.

Запись на личный прием главы Администрации осуществляется главным специалистом-помощником главы. Главный специалист-помощник главы, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если гражданин впервые обратился в Администрацию Крутихинского района, главный специалист-помощник главы направляет его для записи на личный прием к заместителю главы Администрации-начальнику Управления сельского хозяйства, руководителям структурных подразделений Администрации района.

Если гражданин не удовлетворен рассмотрением его обращения руководителем структурного подразделения, заместителем главы Администрации-начальником Управления сельского хозяйства, и настаивает на необходимости личного приема главой Администрации Крутихинского района по вопросам, связанным с полномочиями Администрации Крутихинского района, главный специалист-помощник главы делает краткую аннотацию просьбы гражданина, для последующего приглашения гражданина на прием. Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично главой Администрации, то гражданину отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

3.2.2. Регистрация обращений на личный прием к главе Администрации

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема, при наличии документа, удостоверяющего личность.

В карточке регистрации приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства гражданина, аннотация обращения, фамилия, имя, отчество главы Администрации Крутихинского района.

Результатом регистрации является направление карточки регистрации приема и переписки по обращению (при наличии) гражданина главе Администрации Крутихинского района.

3.2.3. Рассмотрение обращения главой Администрации на личном приеме

Личный прием граждан главой Администрации осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приема гражданина. В остальных случаях главой Администрации Крутихинского района могут даваться поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Поручение фиксируется на карточке приема гражданина главой Администрации Крутихинского района в ходе проведения приема.

Главой Администрации Крутихинского района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Глава Администрации Крутихинского района при рассмотрении обращения гражданина может приглашать на прием руководителей и специалистов Администрации Крутихинского

района, Главу Крутихинского района, депутатов Совета депутатов Крутихинского района, руководителей иных организаций и органов власти.

3.2.4. Направление обращений исполнителям

Резолюция главы Администрации Крутихинского фиксируется в карточке приема граждан.

Карточки приема граждан при необходимости направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.

Максимальный срок выполнения первичной обработки материалов приема и направления обращений исполнителям составляет 1 рабочий день с момента завершения приема.