**АДМИНИСТРАЦИЯ МО "ВОЛОДАРСКИЙ РАЙОН"**

**АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| от 07.09.2015 г. | N 1353 |

О внесении изменений в

постановление № 1335 от 31.07.2013г.

«Об Инструкции по делопроизводству

в администрации МО "Володарский район"

и ее структурных подразделениях

В целях установления единых требований к подготовке, обработке, контролю за исполнением, хранению и использованию образующихся в деятельности администрации МО «Володарский район» и совершенствования документационного обеспечения деятельности администрации МО "Володарский район", в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Астраханской области от 10.04.2012г. № 18/2012-ОЗ «О нормотворческой деятельности, нормативных правовых актов и иных правовых актах органов государственной власти Астраханской области» администрация МО «Володарский район»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Раздел 8 "Порядок работы с обращениями граждан" изложить в новой редакции (Приложение №1).

2.Рекомендовать главам муниципальных образований района привести инструкции по делопроизводству в соответствии с настоящим постановлением.

3.Сектору информационных технологий организационного отдела администрации МО "Володарский район" (Лукманов) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации МО "Володарский район".

4.Настоящее постановление считать неотъемлемой частью постановления № 1335 от 31.07.2013 г. "Об Инструкции по делопроизводству в администрации МО "Володарский район" и ее структурных подразделениях".

5.Постановление вступает в силу со дня подписания.

6.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации МО "Володарский район" по социальной политике Афанасьеву Т.А.

Глава администрации Б.Г. Миндиев

Приложение №1

к постановлению администрации

МО "Володарский район"

от 07.09.2015 г. № 1353

8. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

8.1.Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Астраханской области от 10.04.2012 №14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области».

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в сроки, установленные Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, со дня регистрации обращения гражданина в администрации МО.

Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения гражданина приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

8.2.В структурном подразделении администрации, правовым актом назначаются должностные лица, ответственные за соблюдение требований Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

8.3.Прием и регистрация поступающей корреспонденции.

8.3.1.Письма граждан, поступившие по почте, вскрываются в общем отделе администрации района и передаются на рассмотрение главе администрации района.

8.3.2.Граждане, пришедшие к главе администрации района с письмами, сдают их лично старшему инспектору организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации района. Старший инспектор проверяет наличие приложений, уточняют в случае неразборчивого написания фамилию, имя, отчество, адрес, ставят в известность граждан, что администрация района за приложенные к обращениям документы ответственности не несет. Как правило, на копиях обращений граждан подпись должностного лица, принявшего письмо, не ставится, а указываются дата приема, номер телефона для уточнения прохождения письма.

8.3.3.Все письма граждан, поступившие непосредственно главе администрации района, заместителям главы администрации района без регистрации, должны быть переданы специалисту по работе с обращениями граждан.

8.3.4.Поступившие старшему инспектору организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации района письма граждан регистрируются в день их поступления. При регистрации на письменных обращениях граждан в правом нижнем углу ставится штамп администрации района, куда вписываются входящий номер и дата регистрации письма.

8.3.5.Обращения граждан, поступившие в почтовые ящики для обращений, установленные на фасаде здания центральной районной библиотеки по адресу: пос. Володарский, пл. Октябрьская, 2а, изымаются ежедневно страшим инспектором организационного отдела по работе с обращениями граждан с 15.00 до 17.00 в рабочие дни (понедельник – пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00, выходные дни – суббота и воскресенье, нерабочие праздничные дни).

8.3.6.Обращения граждан в форме электронного документа, поступившие:

- в интернет-приемную администрации МО «Володарский район» regionvol@list.ru;

- на официальный блог http://b-mindiev.livejournal.com/, и Твиттер https://twitter.com/bmindiev.

- на официальный адрес электронной почты администрации МО «Володарский район» regionvol@mail.ru;

- иным способом, позволяющим передать в электронной форме обращение гражданина, принимаются страшим инспектором организационного отдела по работе с обращениями граждан, ответственным за прием документов, переносятся на бумажный носитель.

8.3.7. Регистрация обращений граждан производится в течение одного дня со дня поступления обращения в управление по работе с обращениями, в случае поступления обращения в день, предшествующий нерабочему праздничному дню, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями, в модуле «Обращения граждан» СЭД с указанием:

- фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии) заявителя (в именительном падеже, в случае их отсутствия проставляется отметка «без автора»);

- почтового адреса, адреса электронной почты и номера телефона при его наличии (в случае указания в обращении гражданина просьбы о выдаче ответа на обращение гражданина на руки проставляется отметка «ответ на руки»);

- количества листов в обращении, данных о наличии приложений;

- типа доставки обращения (письмом, телеграммой, доставлено лично и т.п.);

- отправителя обращения (Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Думы Астраханской области и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- тематики обращения;

- типа обращения;

- краткой аннотации поставленных в обращении вопросов, которая обосновывает адресность направления обращения на рассмотрение, с последующей распечаткой РКК.

8.3.8.Регистрация писем граждан производится в регистрационно-контрольной карточке, содержащей фамилию и инициалы обратившихся, домашнего адреса, вид обращений (письмо, письмо с приема, личный прием), отметку о льготной категории, краткую информацию о поставленных в письме вопросах.

8.3.9.При поступлении повторных обращений в регистрационно-контрольной карточке в обязательном порядке указывается признак повторности и подбирается переписка по предыдущим обращениям.

8.3.10.Служебные письма, то есть документы на официальном бланке или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, подлежат регистрации в приемной главы администрации района в случае если содержат просьбу, ходатайство о решении тех или иных вопросов конкретных граждан. В данном случае, как и при регистрации обращений депутатов, в регистрационно-контрольной карточке указываются две фамилии - депутата (руководителя) и гражданина, по поводу которого обращаются.

8.3.11.Анонимные письма, то есть письменные обращения гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося, рассмотрению не подлежат, а списываются в дело. Если анонимные письма содержат конкретную и важную информацию, они могут быть направлены тем должностным лицам и органам местного самоуправления власти, в чью компетенцию входит решение вопросов, затронутых в них.

8.4.Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

8.4.1. В случае если обращение гражданина содержит вопросы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Астраханской области относятся к компетенции органов местного самоуправления, обращение гражданина (в том числе поставленное на контроль) направляется на рассмотрение в соответствующие органы местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданина. Срок рассмотрения обращения гражданина в исполнительном органе государственной власти не должен превышать 30 дней, а обращения гражданина, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, – 20 дней (с пометкой «Особый контроль» не должен превышать 15 дней) со дня регистрации обращения гражданина. В случаях, установленных частью 2 статьи 12 Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, срок рассмотрения обращения гражданина продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, за исключением обращений с пометкой «Особый контроль», поставленных на контроль в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации, Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации, федеральных органах государственной власти, Думе Астраханской области.

Не допускается перенаправление исполнительными органами государственной власти обращений граждан с пометкой «Особый контроль», «Контроль», поставленных на контроль в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации, Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации, федеральных органах государственной власти, Думе Астраханской области, поступивших на рассмотрение из управления по работе с обращениями.

В случае если обращение гражданина содержит вопросы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации относятся к вопросам местного значения, обращение гражданина направляется на рассмотрение в органы местного самоуправления.

В случае если обращение гражданина содержит вопросы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации находятся в ведении территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, обращение гражданина направляется на рассмотрение в соответствующий территориальный орган федерального органа исполнительной власти.

8.4.2. В случае если по обращению гражданина направляется запрос в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ заместителям председателя Правительства, в исполнительные органы государственной власти, структурные подразделения администрации, перенаправление указанного запроса в соответствующие исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти не допускается. Срок предоставления по запросу информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, не должен превышать 15 дней (для рассмотрения обращения гражданина с пометкой «Особый контроль» не должен превышать 3 дней) со дня регистрации запроса в управлении по работе с обращениями.

Зарегистрированные письма передаются на рассмотрение Главе администрации района.

8.4.3.Указание об исполнении писем граждан, как правило, дается в форме резолюции. Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.

8.4.4.В том случае, если в резолюции указано несколько лиц, ответственных за исполнение поручения, контроль за сроками рассмотрения и подготовку ответа автору заявления осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Ответственный исполнитель по обращению гражданина организует работу с поступившим документом, контролирует качество и сроки рассмотрения обращения гражданина и подготовки информации по обращению гражданина, а также обеспечивает подготовку обобщенных отчетных документов.

Ответственный исполнитель по обращению гражданина обобщает информацию, поступившую от соисполнителей, готовит ответ (проект ответа), обобщенный отчетный документ или поручает сделать это одному из соисполнителей.

Соисполнители готовят и направляют ответственному исполнителю информацию по обращению гражданина не позднее 15 дней со дня регистрации обращения гражданина в управлении по работе с обращениями (по обращениям с отметкой «Особый контроль» – не позднее 7 дней со дня регистрации обращения гражданина в управлении по работе с обращениями).

8.4.5.Обращения граждан должны направляться в соответствующие учреждения и организации не позднее чем в семидневный срок со дня регистрации.

8.4.6.Не разрешается передавать письма из одного структурного подразделения в другое, минуя начальника организационного отдела администрации района.

8.4.7.Срок рассмотрения писем граждан не должен превышать 30 дней (если в резолюции не указан другой срок исполнения) со дня регистрации письма.

8.4.8.При невозможности рассмотрения письма в указанные сроки необходимо заблаговременно решить вопрос о продлении срока рассмотрения, подготовив справку с указанием проделанной на сегодняшний день работы по выполнению поручения, обоснованием невозможности рассмотрения его в сроки в полном объеме, а также предложениями по продлению срока рассмотрения, не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продлить срок рассмотрения может Глава администрации района, который его установил или начальник организационного отдела по согласованию с Главой администрации района.

8.4.9.Письма с резолюциями регистрируются в журнале отправки и под роспись передаются специалисту общего отдела для отправки исполнителям.

8.4.10.На письмах ставится штамп "подлежит возврату".

8.4.11.Не возвращаются старшему инспектору организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации района письма с резолюциями: "для сведения", "направляется по принадлежности".

8.4.12.Ответы из организаций и структурных подразделений администрации района по исполнению поручений поступают старшему инспектору организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации района. В правом нижнем углу письма делается пометка о дате поступления ответа, проставляется регистрационный номер обращения.

8.4.13.Ответы на обращения с письмом заявителя, регистрационно-контрольной карточкой, другими материалами передаются Главе администрации района, давшему поручение.

8.4.14.Исполненными считаются письма граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

8.4.15.Снять документы с контроля могут: глава администрации района, давшее контрольное поручение по письму или начальник организационного отдела администрации района.

8.5.Требования к оформлению ответов на обращения граждан.

8.5.1.Проект ответа на обращение гражданина на бланке установленной формы за подписью соответственно главы МО, заместителей главы, с прилагаемыми к нему материалами представляется на подпись соответственно Главе МО, заместителям главы ответственным исполнителем по обращению гражданина не позднее одного дня до истечения срока рассмотрения обращения гражданина.

В ответе на обращение гражданина с пометкой «Особый контроль», «Контроль», поставленных на контроль в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации, Государственной Думе Федерального Собрания Российской Федерации, федеральных органах государственной власти, Думе Астраханской области указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральных органов государственной власти, Думы Астраханской области.

8.5.2.Ответ на обращение гражданина с отметкой «Ответ на руки» выдается исполнителем по обращению гражданина, готовившим ответ на обращение гражданина, в сроки, установленные Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, со дня регистрации обращения гражданина в управлении по работе с обращениями.

При указании гражданином почтового адреса, адреса электронной почты ответ на обращение гражданина с отметкой «Ответ на руки» направляется на указанный в обращении гражданина почтовый адрес, адрес электронной почты в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, со дня регистрации обращения гражданина в управлении по работе с обращениями.

8.5.3.Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении гражданина, или по указанному в обращении адресу электронной почты в форме электронного документа или электронной копии документа с подписью уполномоченного должностного лица, датой регистрации, регистрационным номером.

8.5.4.Ответы по исполнению обращений граждан (за исключением писем структурных подразделений администрации, исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, проходящих в СЭД) поступают старшему инспектору организационного отдела по работе с обращениями граждан.

8.5.5.Ответ на обращение гражданина с приложением обращения гражданина, РКК, материалов (в случае наличия) передается старшему инспектору организационного отдела по работе с обращениями граждан должностному лицу, давшему поручение для снятия с контроля.

8.5.6.Обращение гражданина считается исполненным, если объективно, всесторонне рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и гражданину направлен исчерпывающий ответ.

В обобщенном отчетном документе должностному лицу, давшему поручение по обращению гражданина, сообщается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения своего обращения и прилагается копия ответа гражданину с подтверждением его отправки по адресу электронной почты.

В ответах на коллективные обращения граждан указывается фамилия, почтовый адрес (адрес электронной почты) гражданина, указанного в коллективном обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов коллективного обращения граждан. Если такое лицо в коллективном обращении граждан не указано, то указывается фамилия, почтовый адрес (адрес электронной почты) одного из списка граждан, подписавших коллективное обращение, с просьбой довести информацию до сведения остальных авторов коллективного обращения граждан.

8.5.7.Снять документы с контроля может должностное лицо, давшее поручение по обращению гражданина, а также начальник организационного отдела, давший поручение по обращению гражданина.

8.5.8.Ответы на обращения граждан, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются должностным лицом, давшим поручение по обращению, исполнителю для доработки.

8.5.9.При нарушениях Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Закона Астраханской области от 10.04.2012 № 14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Астраханской области» в исполнительных органах государственной власти, администрации проводится служебная проверка, результаты которой не позднее 3 дней со дня ее окончания направляются исполнительным органом государственной власти, структурным подразделением администрации, проводившим служебную проверку, в управление по работе с обращениями.

8.5.10.Ответы на обращения с письмом заявителя, регистрационно-контрольной карточкой, другими материалами передаются главе администрации района, давшему поручение.

8.5.11.Данные о списании документа в дело заносятся в журнал регистрации с проставлением даты закрытия письма, результатом рассмотрения, помещаются в папку "дело", на которой пишется номер письма, фамилия, инициалы автора, дата поступления и закрытия.

8.5.12.Обращения граждан хранятся у старшего инспектора организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации района в течение 5 лет, а затем подлежат уничтожению, о чем составляется соответствующий акт, утверждаемый начальником организационного отдела администрации района.

8.5.13. Контрольными функциями за исполнением обращений наделен начальник организационного отдела администрации района.

8.5.14. Контроль осуществляется с помощью ежемесячной справки об исполнении, предоставляемой специалистом по работе с обращениями и жалобами граждан начальнику организационного отдела администрации района.

8.5.15.Один раз в месяц начальником организационного отдела администрации района исполнителям направляются напоминания о необходимости ускорить подготовку ответов на те обращения, сроки рассмотрения которых истекли.

8.6.Организация личного приема.

Прием граждан ведут: глава администрации района, заместители главы администрации района, начальники структурных подразделений администрации района и старший инспектор организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации района.

Прием граждан Главой администрации района.

8.6.1.Глава администрации района ведет прием граждан в первую и третью среду с 9 до 12 часов по предварительной записи.

8.6.2.Запись на прием к главе администрации района производится старшим инспектором организационного отдела по работе с обращениями граждан менее чем за две недели до даты приема.

8.6.3.На каждый прием записываются не более 20 человек.

8.6.4.Граждане записываются на прием к главе администрации района, как правило, в случае невозможности разрешения поставленных вопросов в пределах компетенции руководителями структурных подразделений администрации района, организациями и предприятиями, куда ранее обращались заявители, а также в ряде исключительных ситуаций (срочное оказание материальной помощи, лечения и т.д.).

8.6.5.Повторная запись на прием к главе администрации района по одному и тому же вопросу не рекомендуется.

8.6.6.В день приема запись не производится.

8.6.7.Решение о записи на прием принимает старший инспектор организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации района на основании письменного заявления.

8.6.8.Старший инспектор организационного отдела по работе с обращениями граждан обязан разъяснить гражданам порядок приема, а в случае отказа в записи на прием проконсультировать по возможным вариантам разрешения вопросов, поставленных в обращениях граждан.

8.6.9.Во время приема главы администрации района в целях оперативного решения вопросов, поставленных в обращениях граждан, руководителям органов местного самоуправления и структурных подразделений администрации района рекомендуется находиться на рабочих местах.

8.6.10. В случае если изложенные гражданином на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требующими дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема граждан, о чем делается запись в РКК личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня проведения личного приема гражданина либо в срок, указанный в резолюции РКК личного приема гражданина.

В случае принятия главой администрации района, заместителями Главы района, начальниками структурных подразделений в ходе личного приема граждан письменного обращения гражданина в РКК личного приема гражданина делается запись о принятии письменного обращения гражданина.

Обращение гражданина, зарегистрированное старшим инспектором организационного отдела по работе с обращениями, с отметкой «Принято на личном приеме граждан, дата личного приема граждан» передается на исполнение в порядке, установленном настоящим разделом.

8.6.11.В случае переноса приема запись остается действительной до следующего приема.

8.6.12.Регистрационно-контрольные карточки с резолюциями по итогам приема передаются на рассмотрение исполнителям.

8.6.13.Исполнители обязаны в месячный срок, исключая обращения, где указаны другие сроки, представить информацию о выполнении поручения с приема Главы администрации района старшему инспектору организационного отдела по работе с обращениями граждан администрации района и направления ответа заявителю.

Прием граждан заместителями главы администрации района

8.6.14.Заместители главы администрации района ведут прием граждан по средам согласно графику, ежеквартально утверждаемому Главой администрации района.

8.6.15.Запись на прием осуществляется старшим инспектором организационного отдела по работе с обращениями граждан за 10 дней до даты приема. Записываются на каждый прием не более 20 человек.

8.6.16. Запись граждан на прием к заместителям Главы администрации района осуществляется исходя из распределения их обязанностей.

8.6.17.Заместители главы Администрации ведут прием совместно со старшим инспектором организационного отдела по работе с обращениями граждан.

8.6.18.Карточки после приема передаются не позднее, чем на следующий день на исполнение. Старший инспектор организационного отдела по работе с обращениями граждан контролирует исполнение поручений, данных на личном приеме граждан.

8.6.19. График приема граждан заместителями главы администрации района регулярно публикуется на страницах районной газеты "Заря Каспия".

8.6.2.Старший инспектор организационного отдела по работе с обращениями граждан ведет прием граждан ежедневно.

Верно: