

Приложение

к приказу Администрации
Советского района города Челябинска
от 24.03.2025 № 24/1

Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Советского района города Челябинска

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Советского района города Челябинска (далее - Администрация района) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц (далее - обращений граждан), систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Администрации района, другими государственными органами, органами местного самоуправления и организациями.

2. Работа с обращениями граждан в Администрации района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», и иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в данной сфере.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Администрации Советского района (далее - главой Администрации района), заместителями главы Администрации Советского района (далее - заместителями Главы Администрации района), сотрудниками Администрации района, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на общий отдел Администрации Советского района города Челябинска (далее - общий отдел).

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе, в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется общим отделом по адресу: 454091, г. Челябинск, ул. Орджоникидзе, 27а.

Адрес интернет-сайта администрации района: www.sovadm74.ru.

О фактах коррупции в Администрации района можно сообщать в правовой отдел, общий отдел по телефону 237-38-33, 237-53-73, в правоохранительные органы и прокуратуру.

5. Круг заявителей. Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

6. Делопроизводство, связанное с обращениями граждан, ведется отдельно от других видов делопроизводства.

II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан

7. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен главой Администрации района, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

8. Требования к письменному обращению граждан.

Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование Администрации района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, предложения или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

9. Требования к обращению в форме электронного документа.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом

от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

10. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации района.

Личный прием граждан в Администрации района ведут глава Администрации района, его заместители, начальники структурных подразделений Администрации района.

Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации района и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет правовой отдел ежедневно, с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.30 до 16.15.

График личного приема граждан главой Администрации района и его заместителями утверждается на год, доводится до сведения путем размещения его в доступном месте в помещении Администрации района, и (или) на официальном сайте Администрации района.

Предварительная запись на прием к главе Администрации района и его заместителям, предварительное собеседование и участие в личном приеме граждан обеспечивает правовой отдел Администрации района.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации».

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11. Требования к помещениям и местам, предназначенным для личного приема граждан.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания обращений в письменной форме, оборудоваться столами и стульями, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

12. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

1) в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.;

3) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация района вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5) в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

6) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации района либо уполномоченное на то лицо 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 Администрацию района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

8) в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию района или соответствующему должностному лицу.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

13. Последовательность действий:

- 1) прием обращений в письменной форме;
- 2) прием обращений в форме электронного документа;
- 3) регистрация поступивших обращений граждан;
- 4) направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- 5) рассмотрение обращений граждан;
- 6) личный прием граждан;
- 7) постановка обращений граждан на контроль;
- 8) продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 9) оформление ответов на обращения граждан;
- 10) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 11) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

14. Прием письменных обращений:

1) основанием для начала рассмотрения обращения гражданина в письменной форме является личное обращение гражданина в Администрацию района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации способом.

3) прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится общим отделом. По просьбе обратившегося гражданина на копии его обращения, заявления или жалобы ставится штамп общего отдела с указанием даты приема документа и сообщается телефон для справок;

4) обращения, поступившие по информационным системам Правительства Челябинской области, Администрации города Челябинска подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

5) сообщения, содержащие факты коррупции в Администрации района, направляются в течение 7 дней с момента регистрации в общем отделе на рассмотрение в Прокуратуру Советского района города Челябинска или

Отдел полиции «Советский» УМВД России по городу Челябинску в соответствии с компетенцией.

15. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие в общий отдел письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее именуется - АИС «Обращения граждан»), обращения, поступившие в Правительство Челябинской области, направляются в Администрацию района посредством единой автоматизированной информационной системой «Обращения граждан» Правительства, органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области (далее именуется - ЕАИС «Обращения граждан») и также регистрируются в АИС «Обращения граждан»;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый начальником общего отдела и двумя сотрудниками Администрации района. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение;

3) в электронной регистрационно-контрольной карточке (далее именуется - ЭРКК) АИС «Обращения граждан» указывается:

- фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), категория, адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти, органов местного самоуправления и других организаций;

- тематика, вид вопроса в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением;

4) ежедневно зарегистрированные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются главе Администрации района, его заместителям, начальникам структурных подразделений на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

16. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района, направляются в течение 7 дней со дня регистрации для рассмотрения по принадлежности за подписью главы Администрации района, заместителей главы Администрации района в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением об этом заявителя;

2) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

3) письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4) в течение семи дней со дня регистрации за подписью главы Администрации района, заместителей главы Администрации района гражданам готовятся ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который

ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

17. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Администрации района (в том числе с выездом на место) либо направляться на рассмотрение в иные организации и другим должностным лицам в соответствии с их компетенцией;

2) в случае если обращение направлено другим должностным лицам или в иные организации в соответствии с их компетенцией, структурные подразделения готовят письмо заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение;

3) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие - в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится общим отделом. Контроль сроков исполнения осуществляет общий отдел. Ответ заявителю готовит исполнитель, указанный в резолюции первым.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъекта Российской Федерации, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить проект ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

4) должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 12 настоящего Порядка;

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

5) государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления;

6) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 12 настоящего Порядка;

7) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

18. Личный прием граждан:

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в Администрации района осуществляет правовой отдел;

2) консультации граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность;

3) начальник правового отдела консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе, вносит краткую аннотацию обращения;

4) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в общем отделе материалов, касающихся данного заявителя;

5) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации района, гражданину дается разъяснение, куда

ему следует обратиться;

6) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который утверждается главой Администрации района;

7) материалы к личному приему главы Администрации района, его заместителей: оригинал письменного обращения, составленного в ходе личного приема, оформленная карточка личного приема;

8) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

9) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке как письменное обращение;

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

11) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

12) если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и отметка в ЭРКК.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

13) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

14) по результатам личного приема главы Администрации района и его заместителей дается поручение начальникам структурных подразделений Администрации района для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на личном приеме, с указанием контрольного срока исполнения. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет рассылку документов исполнителям на бумажном носителе;

15) по итогам приема в карточке личного приема и ЭРКК делается отметка о результатах приема.

Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля должностным лицом, проводившим личный прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о

продлении срока.

19. Постановка на контроль обращений граждан:

1) контроль рассмотрения обращений включает в себя: постановку обращения на контроль, регулирование хода рассмотрения, контроль соблюдения сроков рассмотрения, снятие с контроля;

2) все обращения подлежат постановке на контроль;

3) регулирование хода рассмотрения обращений осуществляют начальники отделов Администрации района в соответствии с их компетенцией. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений осуществляют начальники отделов Администрации района и специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан;

4) специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по мере необходимости готовит и вручает начальникам отделов Администрации района напоминания о сроках рассмотрения отдельных обращений. В случае нарушения срока специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан оперативно, в виде служебной записки, представить данную информацию начальнику общего отдела. Начальник общего отдела доводит указанную информацию до сведения заместителя главы Администрации района, курирующего работу отдела;

5) обращение считается снятым с контроля, если гражданину, направившему обращение, оказано возможное содействие в реализации или восстановлении его прав и свобод либо, при невозможности содействия, дано подробное разъяснение.

В случае направления гражданину ответа, в котором имеется ссылка на будущее содействие в реализации или восстановлении его прав и свобод в связи с невозможностью по объективным причинам оказать содействие в настоящее время, с указанием конкретного срока (промежуточный ответ), обращение с контроля не снимается. Не позднее указанного срока гражданину должен быть отправлен дополнительный ответ. При подготовке промежуточного ответа не допускается давать ссылку на неопределенный срок.

20. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней со дня регистрации;

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Правительстве Челябинской области, Администрации города Челябинска, продляется путем

направления исполнителем уведомления в адрес Правительства Челябинской области, Администрации города Челябинска и заявителя с указанием причины продления.

Обращение гражданина, поступившее в Администрацию района и поставленное на контроль, может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается;

3) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК делается соответствующая отметка.

21. Оформление ответов на обращения граждан:

1) ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение;

2) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по рассмотрению обращения гражданина;

3) в ответах на обращения, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

На коллективные обращения ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

4) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

5) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

6) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

7) в общем отделе проверяется правильность оформления ответа. При необходимости ответ возвращается исполнителю для доработки;

8) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля);

9) ответы с подборкой документов главой Администрации района

списываются «в дело» и хранятся в общем отделе в соответствии с номенклатурой дел;

10) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

22. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан:

1) при рассмотрении обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведет общий отдел Администрации района;

3) информация предоставляется во время устных консультаций специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, - по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения;
- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о сроках рассмотрения обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;

- о распределении обязанностей между заместителями главы Администрации района;

- о порядке работы с обращениями граждан в Администрации района;
- о графике приема граждан главой Администрации района и его заместителями;

5) справочная информация по рассмотрению обращений граждан предоставляется заявителям ежедневно, с 8.30 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.30 до 16.15;

6) при получении запроса по телефону специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

- называет наименование органа, в который обратился гражданин;
- представляется и предлагает гражданину представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

- при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время;

7) во время беседы с заявителем специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

23. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве:

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке;

2) сформированные дела помещаются для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в АИС «Обращения граждан».

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях;

3) исполнителям запрещается изымать из переписки документы;

4) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения начальника общего отдела.

Начальник общего отдела



Д. Д. Вардумян