



АДМИНИСТРАЦИЯ СОВЕТСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ЧЕЛЯБИНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.02.2018

№ 02

Об утверждении Порядка
работы с обращениями граждан
в администрации Советского
района города Челябинска

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Регламентом администрации Советского района города Челябинска

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Советского района города Челябинска (приложение).
2. Организационному отделу администрации района (Мельничук Т.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Советского района города Челябинска в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Советского района Амирова И.Р.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Советского района



М.В. Буренков

Н.А. Балбекова
237 53 73

Приложение

к постановлению администрации
Советского района города Челябинска
от 19.02.2018 № 02

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 № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан», Уставом Советского района, Регламентом администрации Советского района города Челябинска и иными нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения в данной сфере.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Советского района (далее - Главой района), заместителями Главы Советского района (далее – заместителями Главы 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.

Телефон для справок в общем отделе: 8(351) 237 53 73, 237 14 55.

Адрес интернет-сайта администрации района: www.sovadm74.ru (рубрика «Онлайн-приемная»).

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 района, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

8. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению 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 для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

Личный прием граждан в администрации района ведут Глава 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 района и его заместителями, утверждается на год, доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении администрации района, а также на официальном сайте администрации района.

Предварительная запись на прием к Главе 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.

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 письменных обращений, оборудоваться столами и стульями, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

Результатом рассмотрения обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) 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) в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) 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 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 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;

6) 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.

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

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

13. Последовательность действий:

- 1) прием письменных обращений граждан;
- 2) прием обращений граждан 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 письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в администрацию района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдьегерской связью, по факсу, по электронной почте, с использованием иных средств связи;

3) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится общим отделом. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп общего отдела с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

4) обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, в «Онлайн – приемную» администрации района ежедневно передаются организационным отделом администрации района в общий отдел и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

5) сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются;

6) сообщения, содержащие факты коррупции в администрации района, направляются в течение 7 дней с момента регистрации в общем отделе на рассмотрение в Прокуратуру Советского района или Отдел полиции Советский 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 служащими. 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 именной папке), 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 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 района, заместителей Главы 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 (УФМС России по Челябинской области);

4) в течении семи дней со дня регистрации за подписью Главы района, заместителей Главы 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);

- 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, 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, в том числе в электронной форме, 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 района;

7) материалы к личному приему Главы 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 так же 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, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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 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 письменные и в виде электронного документа 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 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 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 района;

- о порядке работы с обращениями граждан в администрации района;

- о графике приема граждан Главой 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.

Глава Советского района

М.В. Буренков

