

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ДОБРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан к главе администрации Добровского муниципального района, заместителям главы администрации и руководителям структурных подразделений администрации района.

1.2. Прием граждан в администрации Добровского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.3. Прием граждан в администрации района проводят глава администрации и заместители главы администрации.

2. Порядок прием и рассмотрения обращений граждан.

2.1. Все поступающие в администрацию Добровского муниципального района почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются в приемную администрации для регистрации.

Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте администрации в сети Интернет.

2.2. Запись граждан на личный прием к главе администрации, заместителям главы администрации, руководителям структурных подразделений осуществляется специалистом отдела организационно- контрольной и кадровой работы.

Обращения граждан о личном приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

-обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

-письменное обращение гражданина должно содержать: наименование и адрес органа местного самоуправления или должностного лица, которым оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или

работы (учебы), дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

Обращение гражданина, не содержащее его фамилии, имени, отчества и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

-представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

В случае если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме главой или заместителем с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа направляется заявителю в семидневный срок с момента поступления письменного обращения. Обращения граждан о совершенном или готовящемся преступлении направляются для проверки в правоохранительные органы.

2.3. В случае если в ходе рассмотрения обращения гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин дополнительно уведомляется о дате его приема главой администрации или его заместителем. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на пятнадцать календарных дней с разрешения главы администрации, его заместителя, руководителя структурного подразделения должностными лицами которого проводилась проверка представленных заявителем материалов.

2.4. При осуществлении записи на личный прием к главе администрации или его заместителям специалист отдела организационно – контрольной и кадровой работы осуществляет регистрацию устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета граждан, обратившихся в администрацию Добровского муниципального района.

2.5. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до главы администрации или его заместителей (в соответствии с распределением обязанностей) для определения даты проведения личного приема.

2.6. При определении даты приема руководитель или его заместитель, в случае необходимости, дают поручения начальникам соответствующих отделов администрации района о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема. Дата, место и время приема граждан определяется должностным лицом, осуществляющим прием, в установленные дни и часы приема с учетом его рабочего плана и доводится до сведения отдела организационно – контрольной и кадровой работы в срок не более семи дней. Отдела организационно – контрольной и кадровой работы оперативно доводит данную информацию до сведения граждан по контактными каналами связи.

2.7. Обращения граждан адресуются тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. В том случае, если обращение не относится к ведению должностного лица администрации района, на имя которого оно было адресовано, обращение в трёхдневный срок со дня поступления направляется тому органу государственной власти, местного самоуправления или должностному лицу, к

компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю в таком случае направляется, за подписью управляющего делами, сообщение о том, кому направлено на рассмотрение его обращение.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам власти, органам местного самоуправления или их должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

2.8. Служебные письма предприятий, организаций, учреждений, подписанные одним из его руководителей, а также обращения индивидуальных предпринимателей подлежат регистрации.

2.9. Предложения, пожелания, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в общем порядке.

2.10. Обращения, содержащие нецензурные выражения, не рассматриваются.

2.11. В случае признания обращений граждан необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

2.12. Должностные лица по требованию граждан обязаны знакомить их с материалами, результатами проверок, проведенных по их обращениям.

2.13. Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписывает должностное лицо, которому глава местной администрации или его заместители поручили его исполнение. Копию ответа и обращение исполнитель передает в приему./

3. Прием граждан руководителем и его заместителем

3.1. Прием граждан ведут глава администрации района, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений.

3.2. Личный приём граждан главой администрации и заместителями проводится с 09 часов 00 минут до 12 часов 00 минут. В последующие дни – заместителями главы администрации согласно графику, утверждаемому соответствующим распоряжением главы района на каждого полугодие.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема и в дальнейшем заносится в Журнал учета граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит

регистрации и последующему направлению для разрешения по существу должностным лицам в соответствии с их компетенцией. На первом листе такого обращения делается пометка: «Принято на личном приеме, «__» _____ 20 __ г.».

3.6. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема главой района и его заместителями заносится в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются ответственному лицу для последующей регистрации и учета в Журнале.

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

3.8. Глава администрации, его заместители, руководители структурных подразделений администрации в единый день приема могут проводить выездные личные приемы граждан.

3.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации сообщают об этом в приемную. В этих случаях прием проводится лицом, исполняющим обязанности руководителя структурного подразделения администрации. Ответственное лицо, ведущее запись на прием, своевременно предупреждает граждан об этом.

3.10. На информационном стенде администрации размещаются информационные указатели о расположении должностных лиц, днях и часах приема.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

4.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

4.4. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах.

4.5. Все виды обращений, поданные в письменной форме, если их рассмотрение не требует принятия безотлагательных мер, рассматриваются в течение одного месяца со дня регистрации; не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно или не позднее пятнадцати дней.

4.6. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены уполномоченным должностным лицом, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. При этом общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев.

О продлении срока рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, исполнитель сообщает в общественную приемную управления делами.

4.7. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока; днями - в последний день исполнения обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

4.8. Обращения военнослужащих и членов их семей разрешаются безотлагательно, но не позднее семи дней со дня поступления обращения. Руководитель может продлить сроки разрешения обращения, но не более чем на пятнадцать дней, с сообщением об этом автору обращения.

4.9. Обращения граждан, поступившие из редакции средств массовой информации, а также выступления и публикации, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в общем порядке.

5. Порядок работы с устными обращениями граждан

5.1. Прием устных обращений по контактным телефонам общественной приемной ведется ведущим секретарем приемной, который обязательно фиксирует информацию в специальном журнале, дает консультацию, в каком порядке, в какой орган и к какому должностному лицу ему следует обратиться для решения поставленного вопроса.

5.2. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче руководителю того структурного подразделения администрации в компетенцию которого входит рассмотрение возникшей проблемы, с обязательным осуществлением контроля за ее разрешением.

5.3. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме (в том числе и по телефону) в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

6. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан

6.1. Нарушение требований данного Положения руководителями структурных подразделений и специалистами администрации Добровского муниципального района формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

6.2. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

7. Контроль за осуществлением установленного порядка

7.1. Глава администрации и его заместители обязаны систематически проверять состояние дел по рассмотрению обращений граждан, соблюдению сроков их рассмотрения, обоснованности отказов, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

7.2. Контроль за соблюдением данного Положения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации