



Администрация Исилькульского муниципального района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 29.07.2013 г.

№ 1149

[г.Исилькуль](#)

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Администрации Исилькульского муниципального района Омской области

В целях повышения качества работы с обращениями граждан, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Исилькульского муниципального района, Администрация Исилькульского муниципального района постановляет:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Исилькульского муниципального района Омской области (прилагается).

2. Опубликовать (обнародовать) настоящее постановление.

И.о. главы
муниципального района

А.П. Прощенко

Приложение

к постановлению Администрации
Исилькульского муниципального района
от 29.07.2013 г. № 1149

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан Российской Федерации
в Администрации Исилькульского муниципального района
Омской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Порядок работы по рассмотрению обращения граждан в Администрации Исилькульского муниципального района (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по работе с обращениями граждан.

1.2. Организацию работы по Порядку обращения граждан осуществляет организационный отдел Администрации Исилькульского муниципального района Омской области (далее — отдел).

1.3. Основанием для работы с обращениями граждан является обращение заявителя в Администрацию Исилькульского муниципального района Омской области.

1.4. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Администрации Исилькульского муниципального района Омской области осуществляет организационный отдел Администрации Исилькульского муниципального района Омской области (далее — отдел).

2.2. Результатом рассмотрения является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

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

2.3. Сроки рассмотрения обращения граждан.

Срок рассмотрения обращения граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В исключительных случаях срок подготовки ответа по рассмотрению обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Глава Администрации Исилькульского муниципального района при рассмотрении обращений граждан, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.4. Правовые основания для осуществления Порядка работы с обращениями граждан.

Исполнение Порядка работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 1993, № 237);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2006, № 19, ст.2060);

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета от 08.10.2003г. № 202);

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления — Администрация Исилькульского муниципального района Омской области, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение обращения по существу; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой, направить ответ на имя уполномоченного им лица.

Основанием для рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию Исилькульского муниципального

района Омской области или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

Все поступившие по почте письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в организационный отдел.

При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.

Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) — нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится организационным отделом. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения — с указанием даты приема обращения, номера регистрации, телефона для справок.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приемке документов.

Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию Исилькульского муниципального района;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если:

- обращение по тем же основаниям, было рассмотрено ранее, и в новом обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращение, передано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
- по вопросу указанному в обращении имеется вступившие в законную силу судебное решение;
- обратившиеся лица решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращение, подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);
- в обращении, содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

2.7. Регистрация представленных документов производится должностным лицом Администрации, в течение дня с момента поступления. При регистрации заявлению присваивается входящий номер.

3. ПОРЯДОК, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан в администрации ведут глава Администрации Исилькульского муниципального района Омской области, заместители главы, начальники управлений, отделов, комитетов в соответствии с графиком.

3.2 Содержание устного обращения заносится в графу списка личного приема граждан. 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 списке личного приема гражданина и журнале учета обращений граждан поступивших на личном приеме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.5. Запись на повторный прием к должностным лицам осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения).

3.6. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему структурных подразделений; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

3.7. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

3.9. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным.

3.10. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.11. Информация по Порядку обращения граждан размещается в сети Интернет на официальном сайте администрации: **isilk@mr.omskportal.ru**.

3.12. Информация о месте нахождения и графиках работы местного самоуправления:

Администрация Исилькульского муниципального района Омской области: 646024, Омская область, Исилькульский район, г. Исилькуль, ул. Советская, д. 62.

Организационный отдел каб. № 19.

График работы: понедельник – четверг с 8.00 до 17.15, пятница с 8.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00, выходные – суббота, воскресенье.

3.18. Справочные телефоны:

Телефон и факс приемной Администрации Исилькульского муниципального района Омской области: (838173) 2-16-55

Телефон организационного отдела Администрации Исилькульского муниципального района Омской области: (838173) 2-18-76, каб. №19 (838173) 2-02-60

Адрес официального сайта: **isilk@mr.omskportal.ru**.

4. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

4.1. Текущий контроль осуществляется начальником организационного отдела - ответственным за организацию работы по подготовке ответа на обращение.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения рассмотрения обращения граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Периодичность, полнота и качество плановых проверок при текущем контроле устанавливается заместителем Главы Исилькульского муниципального района.