

АДМИНИСТРАЦИЯ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

09.01.2020 № 1

Об утверждении порядка рассмотрения

обращений граждан в Администрации

Гаврилов-Ямского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьей 26 Устава Гаврилов-Ямского муниципального района Ярославской области,

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района.

2. Главу 10 приложения к постановлению Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 20.02.2013 № 248 «Об утверждении Регламента работы Администрации» признать утратившей силу.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на руководителя аппарата Администрации муниципального района Ширшину М.Ю.

4. Постановление опубликовать в районной массовой газете «Гаврилов-Ямский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации муниципального района в сети Интернет.

5. Постановление вступает в силу с момента опубликования.

Глава Администрации

муниципального района А. А. Комаров

Приложение к постановлению

Администрации Гаврилов-Ямского

муниципального района

от 09.01.2020 № 1

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ГАВРИЛОВ-ЯМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района (далее - Порядок) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района (далее – Администрация муниципального района), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан, и определения последовательности действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

Положения Порядка распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В Порядке используются следующие основные термины, определенные в ст.4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

заявитель - физическое лицо или объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившееся в Администрацию муниципального района;

обращение заявителя (далее - обращение) - направленное в Администрацию муниципального района или должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Администрацию муниципального района;

коллективное обращение - обращение, подписанное двумя и более заявителями;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления муниципальных образований области (далее - органы местного самоуправления), развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

электронный документ - форма подготовки, отправления, получения или хранения информации с помощью электронных технических средств, зафиксированная на магнитном диске, магнитной ленте, лазерном диске и ином электронном материальном носителе;

электронная подпись - информация в электронной форме, которая присоединена к другой информации в электронной форме (подписываемой информации) или иным образом связана с такой информацией и которая используется для определения лица, подписывающего информацию;

регистрационная карточка обращения - документ (в бумажном и электронном виде), в который заносится информация об обращении, процедуре и результатах его рассмотрения;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

Должностными лицами Администрации муниципального района являются Глава муниципального района, первый заместитель Главы Администрации муниципального района, заместители Главы Администрации муниципального района, руководитель аппарата Администрации муниципального района (далее - должностные лица (должностное лицо) Администрации муниципального района).

Уполномоченные лица:

- руководители структурных подразделений Администрации муниципального района в пределах своей компетенции.

2. Рассмотрение обращений, а также их хранение осуществляются в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 года № 195-ФЗ;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ "Об электронной подписи";

- Уставом Гаврилов-Ямского муниципального района Ярославской области;

- постановлением Администрации Гаврилов-Ямского муниципального района от 20.02.2013 № 248 «Об утверждении регламента работы Администрации»;

- Порядком.

3. Рассмотрение обращений в Администрации муниципального района осуществляется должностными лицами Администрации муниципального района и уполномоченными лицами.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений

1. Порядок подачи обращений и информирования

об их рассмотрении

1.1. Обращения могут быть направлены заявителями в Администрацию муниципального района следующими способами:

- почтовым отправлением;

- посредством факсимильной связи;

- по электронной почте;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования;

- доставлено лично заявителем или его представителем.

Адрес для направления обращений: ул. Советская, д. 51, г. Гаврилов-Ям, Ярославская область, 152240.

Адрес электронной почты: gyammr@adm.yar.ru.

Адрес страницы "Обращения граждан": <http://www.gavyam.ru/feedback/new.php> на официальном сайте Администрации муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.2. Заявитель с момента приема его обращения имеет право с учетом режима работы Администрации муниципального района лично обратиться в Администрацию муниципального района за получением сведений по рассмотрению его обращения. Указанная информация может быть запрошена также по телефону (48534) 2-54-46 и информационным системам общего пользования.

1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Администрации муниципального района уточняют фамилию, имя, отчество заявителя, адрес его места жительства, наименование объединения граждан и подробно в вежливой и корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника Администрации муниципального района, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. На информационном стенде в здании Администрации муниципального района и на официальном сайте Администрации муниципального района размещается следующая информация:

- текст Порядка;

- график приема граждан должностными лицами Администрации муниципального района;

- номера телефонов для получения справочной информации.

2. Требования к местам приема заявителей

2.1. Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этого местах (далее - места приема), которые включают в себя место для информирования заявителей и места для ожидания.

Места приема должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Места приема оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- средствами аудио- и видеофиксации.

2.2. Доступ к местам приема оборудуется средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями или маломобильных групп. На входе и выходе из помещений располагаются указатели. Рядом с местами приема должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.3. Место для информирования оборудуется:

- информационным стендом;

- столом с канцелярскими принадлежностями.

2.4. Места для ожидания в очереди на предоставление информации оборудуются стульями и (или) скамьями (банкетками). В местах ожидания располагается гардероб. Количество мест для ожидания определяется исходя из возможностей размещения заявителей. Размещение заявителей должно быть организовано так, чтобы не препятствовать их свободному проходу.

3. Требования к месту приема заявителей

должностными лицами Администрации муниципального района

3.1. Личный прием заявителей должностными лицами Администрации муниципального района осуществляется в отведенном для этого помещении - приемной граждан.

3.2. Место приема оборудуется настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности должностного лица Администрации муниципального района, осуществляющего прием.

3.3. Место приема оборудуется мебелью, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, табличкой с уведомлением о ведении аудио- и видеозаписи.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений

1. Сроки регистрации и рассмотрения обращений

1.1. Письменное обращение, адресованное в Администрацию муниципального района, должностным лицам, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Администрацию муниципального района.

Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней. Письменное обращение, поступившее на имя Главы муниципального района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней. Срок рассмотрения обращения начинается с даты регистрации обращения в Администрации муниципального района и заканчивается датой направления ответа, подписанного должностным лицом Администрации муниципального района.

 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального района или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, когда фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

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.

1.2. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены соответствующими должностными лицами Администрации муниципального района либо уполномоченными лицами, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

2. Результат рассмотрения обращений

Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ).

Результат рассмотрения обращений направляется заявителю в письменной форме или в форме электронного документа при наличии в обращении только электронного адреса. В ходе личного приема с согласия заявителя ответ может быть дан в устной форме.

3. Последовательность действий при регистрации

и рассмотрении письменных обращений

Рассмотрение письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и регистрация обращений;

- направление обращений в орган или должностному лицу, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- рассмотрение обращений, в том числе поставленных на контроль;

- направление ответа или уведомления заявителю;

- оформление и хранение текущего архива обращений.

4. Прием и регистрация обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений является их поступление и регистрация в Администрации муниципального района.

Обращения в Администрацию муниципального района могут быть переданы заявителями непосредственно, а также поступать от других органов и должностных лиц следующими способами:

- по почте, в том числе электронной;

- посредством фельдъегерской связи;

- посредством системы межведомственного электронного документооборота (далее - МЭДО);

- посредством курьерской связи.

4.2. Поступившие обращения передаются в отдел по организационной работе и муниципальной службе Администрации муниципального района (далее - отдел по организационной работе и муниципальной службе), сотрудник которого в день поступления проставляет на них штамп Администрации муниципального района с указанием даты.

Обработка обращения: чтение, определение тематики обращения с использованием Общероссийского тематического классификатора, формирование дела и электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений заявителя в базе данных, подбор предыдущих обращений - осуществляется в течение 3 дней с даты поступления обращения.

На стадии обработки поступивших обращений сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе отбирает те из них, которые не подлежат рассмотрению по существу поставленных в обращении вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а именно обращения:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст которых не поддается прочтению;

- текст которых не позволяет определить суть;

- направленные заявителями, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;

- в которых обжалуются судебные решения (за исключением решений по делам, в которых принимала участие Администрация муниципального района);

- в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или электронный адрес заявителя, если обращение поступило только на электронную почту Администрации муниципального района;

- ответ на которые по существу поставленных в них вопросов не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

При обработке обращений в регистрационную карточку обращения, размещенную в единой системе электронного документооборота (далее - регистрационная карточка), вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата регистрации обращения;

- способ получения обращения;

- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

- данные заявителя: наименование общественной организации (общественного объединения), фамилия и инициалы имени и отчества заявителя;

- категория заявителя (социальный и льготный статус), его адрес (почтовый или электронный);

- данные о корреспонденте, перенаправившем обращение, если таковой имеется, а также отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- тематика обращения;

- содержание обращения;

- данные о том, что обращение является коллективным;

- данные о том, что обращение является повторным;

- данные о количестве листов обращения с приложениями.

Сотрудники отдела по организационной работе и муниципальной службе в течение трех дней с момента поступления обращений регистрируют их в ЕСЭД с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения, поступившие через официальный сайт Администрации муниципального района, распечатываются один раз в день сотрудником отдела по организационной работе и муниципальной службе и передаются сотрудникам отдела по организационной работе и муниципальной службе для регистрации в ЕСЭД с проставлением на них штампа с регистрационным номером и датой регистрации.

Обращения направляются с регистрационной карточкой Главе Администрации муниципального района.

5. Направление обращений в орган или должностному лицу

Администрации муниципального района, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов

5.1. В день регистрации обращения проекты сопроводительных писем и уведомлений заявителям направляются Главе Администрации муниципального района или лицу, его замещающему, для подписания. Глава Администрации муниципального района или лицо, его замещающее, в течение дня рассматривает поступившие обращения с проектами сопроводительных писем и уведомлений заявителям и в случае отсутствия замечаний подписывает их. После подписания сопроводительных писем и уведомлений заявителям сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе делает соответствующую отметку в базе данных ЕСЭД, после чего отсканированный текст обращения и регистрационная карточка направляются для рассмотрения по компетенции. Обращение на бумажном носителе сотрудником отдела по организационной работе и муниципальной службе помещается на хранение в архив Администрации муниципального района.

Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе направляет копии обращения с регистрационной карточкой в соответствующие органы или должностным лицам для рассмотрения касающихся их вопросов, о чем делается отметка в базе данных ЕСЭД.

5.2. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то оно незамедлительно направляется в соответствующий орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

6. Рассмотрение обращений, в том числе

поставленных на контроль

6.1. Основанием для начала процедуры является поступление на бумажном носителе обращения и его регистрационной карточки вместе с приложениями.

6.2. Сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе осуществляет предварительное рассмотрение обращений. По результатам предварительного рассмотрения, проверки истории обращений заявителей сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе готовит предложения о поручениях руководителя по его рассмотрению.

По каждому обращению сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе готовит в бумажном и электронном виде проект резолюции руководителя с поручениями по рассмотрению обращения, в том числе по предложениям о постановке обращения на контроль, о рассмотрении обращения с выездом на место либо о рассмотрении обращения с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти и участием заявителя или его законного представителя.

В случае поступления обращения, содержащего вопросы или часть вопросов, не относящихся к компетенции должностного лица Администрации муниципального района, сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе направляет соответствующий запрос в адрес компетентного органа, должностного лица, которые обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Подробную информацию о процедуре рассмотрения обращения сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе заносит в базу данных ЕСЭД.

6.3. В случае если в письменном обращении заявителя 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, сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе готовит предложение должностному лицу Администрации муниципального района о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. Должностное лицо Администрации муниципального района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в Администрацию муниципального района или одному и тому же должностному лицу. Заявитель, направивший указанное обращение, уведомляется должностным лицом Администрации муниципального района о данном решении.

6.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального района, а входит в компетенцию других органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе готовит проект сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление заявителю о переадресации его обращения на бумажном носителе, а также в виде электронного документа, если обращение поступило по электронной почте или сам заявитель попросил о направлении ему ответа по электронной почте, а также заносит информацию о переадресации обращения в базу данных ЕСЭД.

6.5. Сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений, сопроводительных писем и уведомлений заявителю на рассмотрение и согласование должностному лицу Администрации муниципального района.

6.6. Должностное лицо Администрации муниципального района определяет:

- отнесение поставленных в обращении вопросов к своей компетенции;

- отнесение поставленных в обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов государственной власти и местного самоуправления или должностных лиц;

- соответствие подготовленного проекта резолюции с поручениями поставленным в обращении вопросам, необходимость дополнения и корректировки резолюции;

- обоснованность постановки на контроль рассмотрения обращения и других поручений в соответствии с ним.

6.7. Должностное лицо Администрации муниципального района по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций:

- определяет исполнителей, механизм реализации рассмотрения обращения, сроки действий и рассмотрения обращения;

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

- при необходимости ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на свой контроль.

Решение должностного лица Администрации муниципального района оформляется путем подписания им резолюции (в бумажном виде) и сопроводительных писем о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов. Сопроводительные письма со ссылкой на резолюцию должностного лица Администрации муниципального района области вправе подписать начальник отдела по организационной работе и муниципальной службе.

6.8. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, в резолюции указываются наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

6.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации муниципального района жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права в установленном порядке обжаловать в суд соответствующее решение или действие (бездействие).

Ответ заявителю подписывается должностным лицом Администрации муниципального района, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, или по его поручению уполномоченным лицом.

6.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации муниципального района подготавливается уведомление заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанное уведомление подписывается должностным лицом Администрации муниципального района, принявшим такое решение, или по его поручению уполномоченным лицом и направляется гражданину.

6.11. Сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе по результатам рассмотрения обращений:

- вносит в регистрационную карточку текст резолюции должностного лица Администрации муниципального района, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

- готовит сопроводительные письма исполнителям и уведомления заявителям о переадресации обращений в соответствии с компетенцией органов власти, подписываемых должностным лицом Администрации муниципального района;

- направляет копии обращений указанным в резолюции государственным органам, органам местного самоуправления, должностным лицам с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Администрации муниципального района.

По обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в течение которого необходимо представить информацию по результатам рассмотрения вопросов, поставленных в обращении.

Сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе в течение 2 дней с момента получения запрашиваемой информации вносит в базу данных ЕСЭД подробную информацию о рассмотрении обращения (номер и дату письма, результат, содержание ответа на обращение, описание решения) в соответствии с Инструкцией по заполнению регистрационной карточки, размещенной в ЕСЭД.

Срок подготовки и направления обращений для рассмотрения и уведомлений заявителей - в течение 7 дней со дня регистрации обращения.

6.12. Обращения с резолюцией должностного лица Администрации муниципального района или уполномоченного лица поступают на рассмотрение исполнителям.

6.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, осуществляется анализ вопросов по:

- совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- развитию общественных отношений;

- улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения должностное лицо Администрации муниципального района оценивает возможность его принятия или непринятия. При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, не относящихся к компетенции Администрации муниципального района;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения заявителю готовится ответ. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято. Если предложение принято, то заявитель извещается о том, в какой форме и в какие сроки оно может быть реализовано.

6.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, должностное лицо Администрации муниципального района:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц либо критике деятельности указанных органов и должностных лиц.

Должностное лицо Администрации муниципального района проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, о совершении или несовершении испрашиваемого действия. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, направляется аргументированный ответ, в котором приводятся соответствующие доводы и обстоятельства.

Должностное лицо Администрации муниципального района проверяет, соответствуют(ет) или нет действия (бездействие) лица (лиц), чьи действия оспариваются, положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Ярославской области, получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания доводов, приведенных в заявлении обоснованными, в ответе заявителю приносятся извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, и сроки их реализации.

Если доводы о нарушениях или недостатках, приведенные в заявлении, признаны необоснованными, в ответе даются разъяснения их неправомерности.

6.15. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, должностное лицо Администрации муниципального района определяет обоснованность просьбы заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого оно:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов заявителя (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

- устанавливает причины нарушения, ущемляющего права, свободу или законные интересы, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию указанных мер;

- организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан, в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), а также какие способы будут применены для защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе приводятся аргументированные доводы принятия такого решения.

6.16. В процессе рассмотрения обращения по существу должностное лицо Администрации муниципального района вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц;

- пригласить на личную беседу заявителя, запросить у него дополнительную информацию в целях уточнения вопросов, содержащихся в обращении.

6.17. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц сотрудником отдела по организационной работе и муниципальной службе подготавливается запрос, который должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

Запрос подписывается должностным лицом Администрации муниципального района или по его поручению уполномоченным лицом и направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу. Информация не запрашивается у судебных органов, органов дознания и органов предварительного следствия.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении, заявителе и запрашиваемая информация по вопросам обращения.

6.18. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу.

6.19. В случае принятия должностным лицом Администрации муниципального района решения о рассмотрении обращения с выходом на место заявитель уведомляется о дате и времени его посещения.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях, которым дается оценка.

6.20. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения должностного лица Администрации муниципального района, направившего обращение для рассмотрения, выезжает на место.

6.21. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель, назначенный должностным лицом Администрации муниципального района, указанный первым в регистрационной карточке, определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль полноты и правильности подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями, соблюдения ими установленных сроков, формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей и осуществляет возврат в отдел по организационной работе и муниципальной службе пакета документов на бумажном носителе от всех исполнителей.

6.22. Должностные лица Администрации муниципального района, руководители структурных подразделений, ответственные за контроль и организацию рассмотрения обращений заявителей, поставленных на контроль, еженедельно проверяют списки обращений, подлежащих исполнению, а при необходимости осуществляют напоминание об исполнении поручений должностного лица Администрации муниципального района.

Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось должностным лицом Администрации муниципального района на контроль, то исполнитель должен направить данному должностному лицу Администрации муниципального района информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки либо направить копию ответа, данного заявителю.

6.23. В ходе рассмотрения обращения должностные лица Администрации муниципального района или уполномоченные лица:

- рассматривают проект ответа заявителю;

- дают поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;

- решают вопрос о привлечении к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений.

6.24. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение могут являться:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным вопросам;

- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения,

а также иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица Администрации муниципального района, которые в обязательном порядке указываются во вновь вынесенной резолюции.

6.25. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;

- провести дополнительное рассмотрение обращения по существу.

6.26. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Администрации муниципального района или уполномоченное лицо.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ заявителю. В этом случае должностное лицо Администрации муниципального района или уполномоченное лицо, давшее поручения по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Обращения, поставленные на контроль, подлежат возврату в отдел по организационной работе и муниципальной службе в сроки, указанные в сопроводительных письмах либо в поручениях должностных лиц Администрации муниципального района.

7. Направление ответа или уведомления заявителю

7.1. По результатам рассмотрения письменных обращений даются письменные ответы, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный Администрацией муниципального района, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя, подготовившего ответ.

Ответ на обращение подписывается должностным лицом Администрации муниципального района либо уполномоченным на то лицом.

7.2. Ответ на обращение, подписанный должностным лицом Администрации муниципального района или по его поручению уполномоченным лицом, в течение 3 дней с момента подписания направляется заявителю. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, при этом заявитель расписывается в получении ответа на его копии.

Ответ на обращение заявителя или уведомление о переадресации обращения в письменной форме или в форме электронного документа оформляются на бланке Администрации муниципального района.

8. Оформление и хранение текущего архива обращений

8.1. Сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе в течение 3 дней с момента получения от исполнителя документов формирует дело по рассмотрению обращения, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые по ним решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения, полученная от соисполнителей.

8.2. Материалы по рассмотрению обращения должностным лицом Администрации муниципального района, оформленные надлежащим образом на бумажных носителях, направляются в отдел по организационной работе и муниципальной службе в течение 3 дней с момента подписания ответа должностным лицом Администрации муниципального района или уполномоченным лицом и направления его заявителю.

8.3. Сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе, зарегистрировавший соответствующее обращение, проверяет материалы дела по рассмотрению обращения, завершают оформление дела и помещают его на хранение.

Дела по рассмотрению обращений формируются в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации муниципального района.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Сформированные дела по рассмотрению обращений помещаются в файлы-накопители и располагаются в них в хронологическом порядке.

Хранение дел по рассмотренным обращениям обеспечивается отделом по организационной работе и муниципальной службе в архиве Администрации муниципального района в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в архиве Администрации муниципального района соответствующие дела по рассмотрению обращений в соответствии с заключением экспертной комиссии Правительства области уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в архив Гаврилов-Ямского района.

Регистрационные карточки и тексты обращений в электронном виде хранятся в ЕСЭД в течение пяти лет.

9. Порядок записи и проведения личного приема граждан

9.1. Основанием для начала рассмотрения обращений в рамках личного приема граждан является обращение гражданина в отдел по организационной работе и муниципальной службе для записи на личный прием к должностным лицам Администрации муниципального района (далее - личный прием) согласно графику, утвержденному Главой Администрации муниципального района или лицом, его замещающим. Запись на прием граждан к должностным лицам Администрации муниципального района осуществляется в течение первых трех рабочих дней каждого месяца. В случае если число записанных на личный прием к должностному лицу Администрации муниципального района составляет три человека, запись прекращается. Желающим попасть на личный прием к должностным лицам Администрации муниципального района, не успевшим записаться в текущем месяце, разъясняется порядок записи в следующем месяце.

Должностные лица Администрации муниципального района осуществляют прием граждан по вопросам, относящимся к их компетенции и полномочиям.

На прием к должностным лицам Администрации муниципального района могут записаться граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Гаврилов-Ямского района, если их вопрос ранее не был решен органами исполнительной власти области и требуется личное участие должностных лиц Администрации муниципального района.

Граждане вправе обращаться для записи на прием лично или через своих представителей в соответствии с действующим законодательством.

Общее время приема должностного лица Администрации муниципального района составляет три часа. Время личного приема гражданина составляет не более 1 часа.

9.2. Запись на личный прием к должностным лицам Администрации муниципального района осуществляется сотрудником отдела по организационной работе и муниципальной службе или лицом, его замещающим, после предварительного собеседования с гражданами, пришедшими для записи на прием. Для записи на прием необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

Гражданину, желающему записаться на личный прием к Главе Администрации муниципального района по вопросам, относящимся к компетенции органов местного самоуправления, должностных лиц, для разрешения которых он ранее не обращался в указанные органы, к должностным лицам, лицо, ведущее запись на прием, предлагает обратиться в соответствующий орган, к должностному лицу, а затем (в случае неполучения ответа или получения ответа, не удовлетворяющего гражданина) обратиться к должностному лицу, в должностные полномочия которого входит курирование данных вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации муниципального района, лицом, ведущим запись на личный прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и отказывается в записи на личный прием.

При предварительном собеседовании для записи на личный прием к должностным лицам Администрации муниципального района заводится регистрационная карточка первичного учета граждан, обратившихся на прием, с указанием фамилии, имени и отчества (при наличии), адреса по месту регистрации, сведений о том, куда и по каким вопросам ранее гражданин обращался, по какому вопросу намерен обратиться к должностному лицу Администрации муниципального района в день записи на личный прием, контактный телефон и т.д. Данные обратившихся на прием заносятся в регистрационную карточку первичного учета из документа, удостоверяющего личность гражданина и иных документов и материалов, предоставленных при записи на прием.

Записавшемуся на личный прием сообщается дата, место и время проведения личного приема.

9.3. Лицо, ведущее запись на прием, оформляет список граждан, записанных на личный прием, с указанием заданных ими вопросов и материалов, предоставленных гражданами, записанными на прием; передает его на бумажном носителе на следующий день после окончания записи на прием Главе Администрации муниципального района. Если записавшийся гражданин ранее обращался в Администрацию муниципального района, то материалы по обращениям гражданина подбираются из действующего архива обращений граждан, распечатываются на бумажный носитель и передаются Главе Администрации муниципального района для подготовки к личному приему.

В случае переноса дня приема или изменения времени и места приема записавшийся на личный прием уведомляется об этом сотрудником отдела по организационной работе и муниципальной службе или лицом, его замещающим.

10. Проведение личного приема должностными лицами

Администрации муниципального района

10.1. Прием граждан осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях согласно графику, утверждаемому Главой Администрации муниципального района или иным лицом, его замещающим. Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан, оборудуются средствами аудио- и видеофиксации, о чем во время приема уведомляется гражданин.

10.2. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

10.3. При осуществлении приема должностные лица Администрации муниципального района принимают при наличии письменное обращение от гражданина, подлежащее регистрации и рассмотрению в соответствии с Порядком.

Во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке принимаются:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

- ветераны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды I и II групп, их законные представители, дети-инвалиды и их законные представители;

- беременные женщины;

- родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до трех лет;

- граждане старше 70 лет;

- отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

10.4. 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 регистрационной карточке по итогам личного приема.

10.5. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема должностным лицом Администрации муниципального района дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с порядком и сроками, установленными действующим законодательством.

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

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

11. Регистрация, рассмотрение обращения и подготовка

письменного ответа на обращение на личном приеме

11.1. После завершения личного приема сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе либо лицо, его замещающее, регистрирует устное обращение гражданина или письменное обращение, поданное на личном приеме, и заносит все необходимые сведения в регистрационную карточку, размещенную в ЕСЭД, в раздел "Личный прием".

На обращении, поданном на личном приеме, проставляется штамп с регистрационным номером и датой приема, к нему прилагаются резолюция на бумажном носителе, утвержденная должностным лицом Администрации муниципального района, проводившим личный прием, и распечатанная регистрационная карточка.

11.2. Обращения, принятые на личном приеме, ставятся на контроль. Контроль своевременного исполнения поручений по обращениям, поступившим в ходе личного приема, возлагается на начальника отдела по организационной работе и муниципальной службе или лицо, его замещающее.

Подготовка проекта письменного ответа осуществляется в соответствии с требованиями Порядка.

Поручение, данное должностным лицом Администрации муниципального района после личного приема гражданина, исполняется в течение 30 дней со дня проведения личного приема.

Продление сроков исполнения поручений по рассмотрению обращения возможно только должностным лицом Администрации муниципального района, установившим срок исполнения поручений по рассмотрению обращения, поступившему в ходе личного приема, но на срок не более чем 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Ответы, направляемые заявителям, должны быть подписаны должностным лицом Администрации муниципального района, проводившим личный прием.

12. Снятие поручения с контроля по итогам рассмотрения

обращения, поступившего в ходе личного приема

12.1. Основанием для снятия поручения по рассмотрению обращения с контроля является поступление сотруднику отдела по организационной работе и муниципальной службе или лицу, его замещающему копии ответа заявителю с прилагаемыми материалами. Оригинал ответа заявителю направляется в день его подписания должностным лицом Администрации муниципального района, проводившим личный прием. Копия ответа заявителю с прилагаемыми материалами направляется помощником должностного лица, проводившего личный прием, в течение 3 дней с момента отправки ответа заявителю.

12.2. Обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ по существу всех заданных заявителем вопросов.

Основанием для возврата материалов по обращению может являться:

- отсутствие ответа заявителю или подписи на нем должностного лица Администрации муниципального района, проводившего личный прием;

- отсутствие в деле материалов, подтверждающих выводы, данные в ответе заявителю;

12.3. Сотрудник отдела по организационной работе и муниципальной службе или лицо, его замещающее, формирует дело по рассмотрению обращения, поступившего в ходе личного приема, вносит в базу данных ЕСЭД, в раздел "Личный прием", информацию о результатах рассмотрения обращения и принятых должностным лицом Администрации муниципального района решениях. Дело по рассмотрению обращения помещается в текущий архив обращений граждан Администрации муниципального района на хранение в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Регистрационные карточки рассмотренных обращений вкладываются в папки с материалами, поступившими на личном приеме.

12.4. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, поступивших на личном приеме, обеспечивается отделом по организационной работе и муниципальной службе в архиве обращений граждан Администрации муниципального района в течение пяти лет. По истечении сроков хранения в текущем архиве обращений граждан Администрации муниципального района соответствующие обращения и материалы по ним в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение в архив Гаврилов-Ямского района.

Регистрационные карточки обращений хранятся в базе данных ЕСЭД, в разделе "Личный прием", в течение пяти лет.