



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРИМОРСКО-АХТАРСКИЙ РАЙОН

от 21.10.2021

№ 1829

г. Приморско-Ахтарск

О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», Конституции Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020) администрация муниципального образования Приморско-Ахтарский район **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район (далее – Порядок) согласно приложению, к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, руководителям отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район обеспечить соблюдение Порядка.

3. Отделу по взаимодействию с общественными организациями и СМИ, пресс-службе администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район (Сляднев) официально опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании – газета «Приазовье».

4. Отделу информатизации и связи (Сергеев) разместить настоящее постановление в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район (<http://www.prahtarsk.ru>).

5. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район от 21 июля 2020 года № 859 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский район Е.В.Путинцева.

7. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Приморско-Ахтарский район

М.В.Бондаренко

**ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН**

постановлением администрации
муниципального образования
Приморско-Ахтарский район
от 21.10.2021 года № 1829

**ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации муниципального
образования Приморско-Ахтарский район**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления в муниципальном образовании Приморско-Ахтарский район при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район обращений граждан, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители).

2. Порядок работы с письменными обращениями.

2.1. Общие требования к оформлению обращений.

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;
дату написания.

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

2.1.2. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.1.3. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Основание для начала рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район письменного обращения.

2.2.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсимильной связи, в виде электронного документа по электронной почте, а также путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений через «виртуальную приемную», размещенную на официальном сайте администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район (в сети «Интернет»). Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных или краевых органов власти могут быть переданы с использованием системы электронного документооборота (СЭД «Обращения граждан»).

2.2.3. Обращения на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский район и его заместителей, поступающие в общий отдел администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район, передаются в отдел по организационно-кадровой работе специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан, в день поступления.

2.2.4. Обращения на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский район и его заместителей, поступающие в отдел по организационно-кадровой работе (каб.№7) или общий отдел администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район по почте, проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления должностные лица, получившие корреспонденцию, незамедлительно сообщают о нем начальнику общего отдела администрации

муниципального образования Приморско-Ахтарский район, начальник – оперативному дежурному единой дежурно-диспетчерской службы.

2.2.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложение № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста обращения к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.7. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из заместителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в отделе по организационно-кадровой работе (каб№7), а передаются для регистрации в общий отдел администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

2.2.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район.

2.2.9. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Приморско-Ахтарский район и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район автором, либо лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистами ответственными за работу с обращениями граждан в отделе по организационно-кадровой работе (каб№7). На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район с указанием даты поступления и входящим номером регистрации обращения.

2.2.10. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи и в форме электронного документа, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.2.11. При получении обращений посредством «виртуальной приемной» или в форме электронного документа специалистами отдела по организационно-кадровой работе (каб№7) направляется в адрес заявителя уведомление с датой и номером регистрации обращения на адрес электронной почты, указанной в обращении.

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район письменные обращения заявителей, полученные специалистами отдела по организационно-кадровой работе, ответственными за работу с обращениями граждан, в форме электронного документа и посредством «виртуальной приемной» регистрируются в журнале учета обращений граждан и программе СЭД «Обращения граждан» в течение трех дней с момента поступления.

2.3.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года, начинается номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.3. На первой странице обращения на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.3.4. В электронную учетную карточку электронной системы документооборота вносятся:

дата регистрации;

фамилия и инициалы автора обращения, наименование объединений граждан, в том числе юридических лиц (в именительном падеже) и его (их) почтовый адрес (если адрес отсутствует и в обращении, и на конверте, при определении территории проживания заявителя или места нахождения объединений граждан, в том числе юридических лиц следует руководствоваться данными почтового штемпеля), номер телефона (при наличии). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);

указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, вторичное, многократное);

содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

способ отправки обращения (письмо, факс, с сайта, нарочно, электронная почта);

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;

скан-копии обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

2.3.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

2.3.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес, и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

2.3.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

2.3.8. Оригиналы обращений с регистрационным штампом заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Приморско-Ахтарский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в отделе по организационно-кадровой работе (каб№7) администрации муниципального образования Приморско-Ахтарский район до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом исполнители обязаны в