

Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения «Намск»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения «Намск» (далее – Порядок) разработан с целью обеспечения права каждого гражданина обращаться лично или через своего законного представителя, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления сельского поселения «Намск».

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Коми, Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Республики Коми от 26.12.2005 года № 165-РЗ «Об обращениях граждан» и Уставом муниципального образования сельского поселения «Намск».

1.3. Под обращениями в настоящем Порядке следует понимать изложенные в устной или письменной форме жалобы, заявления и предложения граждан.

2. Регистрация и рассмотрение обращений

2.1. Поступившие в администрацию сельского поселения «Намск» (далее – администрация) письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента их поступления. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, при повторном обращении подбирается имеющаяся переписка, проводится анализ причин, побудивших автора вновь обратиться в администрацию.

2.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, написавшего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений не допускается.

Письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям не вскрываются, а передаются по назначению.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в тот орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.5. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции администрации, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах, не позднее чем в семидневный срок со дня регистрации в соответствующие ведомства направляются копии обращений или выписки из них, о чём извещаются заявители.

2.6. Прошедшие регистрацию обращения распределяются Главой сельского поселения «Намск» (далее - Глава сельского поселения) по соответствующим должностным лицам с указанием порядка разрешения обращения, при необходимости указывается срок разрешения обращения.

На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи (резолюции оформляются на отдельных листах).

2.7. Если в обращении затрагиваются вопросы, подлежащие разрешению несколькими должностными лицами, администрация направляет им копии обращений.

Организация исполнения обращения в полном объеме возлагается на должностное лицо, указанное среди исполнителей первым.

2.8. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения заявителя и иных, юридических и физических лиц.

2.10. При проверке письменных обращений с выездом на место результаты оформляются справкой.

2.11. Ответ должен быть своевременным (в течение 30 дней со дня регистрации обращения), конкретным, ясным по содержанию, основанным на законодательстве, охватывать все вопросы, поступившие в обращении. Глава сельского поселения может установить сокращенные сроки рассмотрения обращения, если того требуют интересы дела. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращения в целом в равной степени несут все должностные лица, указанные в резолюции Главы сельского поселения.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

Если просьба, изложенная в письменном обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается мотив и разъясняется порядок обжалования в соответствии с законодательством.

2.12. На коллективное обращение ответ направляется на фамилию первого заявителя. В необходимых случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и остальным адресатам.

3. Организация приема граждан

3.1. Приём граждан проводится Главой сельского поселения, его заместителем и другими специалистами администрации.

Место, дни и часы приёма граждан устанавливаются Главой сельского поселения.

Информация о часах приема доводится до населения представлением на информационных стендах и через средства массовой информации.

3.2. Приём граждан проводится в порядке очередности. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

3.3. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится карточка приема граждан, которая не позднее, чем на следующий день после личного приема, регистрируется в журнале и передается для исполнения по резолюции. Контроль за своевременностью и ответом по существу обращения возлагается на ведущего специалиста администрации.

3.4. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приёма.

Лицо, осуществляющее приём, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить обращение, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении обращения, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым обращение не может быть разрешено в процессе приёма, порядок и срок её рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свое обращение, лицо, осуществляющее приём, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

Все материалы, полученные от посетителя в ходе приёма, передаются на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего приём, ставятся на контроль и направляются на исполнение.

3.5. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приёма, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего приём,

посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

3.6. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел.

3.7. В случае устного ответа заявителю в карточке личного приема граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

3.8. Письменный ответ об исполнении обращения готовится за подписью Главы сельского поселения.

4. Анализ обращений

4.1. В администрации осуществляется систематический анализ обращений граждан.

4.2. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных и разрешенных обращений (последние подразделяются на удовлетворенные, по которым отказано в удовлетворении и даны разъяснения), причинам поступления обоснованных обращений (в том числе удовлетворенных лишь при повторном рассмотрении).

Отдельно проводится анализ по количеству и характеру судебных споров с гражданами, а также по принятым судебным решениям.

4.3. Материалы анализа всех обращений оформляются в виде письменного отчета и предоставляются 1 раз в полугодие в Совет сельского поселения.

5. Ответственность за нарушение

Нарушение или ненадлежащее исполнение настоящего Порядка, бюрократическое отношение к обращениям граждан, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений и жалоб, либо за содержащуюся в них критику, влечет за собой ответственность должностных лиц органов местного самоуправления сельского поселения «Намск» в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Коми.

6.Хранение дел

6.1. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами хранятся в администрации.

6.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.