

Администрация
Кстовского муниципального района
Нижегородской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
27.04.2022 № 1119

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации Кстовского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», в целях организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан должностными лицами администрации Кстовского муниципального района постановляю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации Кстовского муниципального района Нижегородской области.

2. Управлению организационной работы администрации Кстовского муниципального района Нижегородской области обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Кстовского муниципального района, опубликование в газете «Маяк».

3. Отделу контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан довести настоящее постановление до сведения, заместителей главы администрации, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации Кстовского муниципального района и подведомственных организаций.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Н.В. Носова.

Глава
местного самоуправления

А.Г. Чертков

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Кстовского муниципального района
Нижегородской области
от 27.04.2022 № 1119

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КСТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций (далее - Положение) разработано в целях конкретизации установленных законодательством положений по рассмотрению обращений граждан и организаций определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений в письменной форме или в форме электронного документа, а также организации личного приема граждан в администрации Кстовского муниципального района Нижегородской области (далее - Администрация), осуществления контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции Администрации.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», постановлением администрации Кстовского муниципального района от 18.12.2018 № 2729 «О переходе администрации Кстовского муниципального района на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи».

1.3. Администрация в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения) поступивших в Администрацию в письменной форме или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный срок.

1.4. Основные понятия, используемые в Положении:

1.4.1. Письменное обращение – обращение гражданина (граждан), изложенное в письменной форме поступившее в Администрацию, в адрес главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации (далее – должностные лица).

1.4.2. Устное обращение – обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме: во время проведения личного приема граждан должностным лицом Администрации, а также поступившее по телефону сотрудникам отдела контроля, документационного обеспечения, писем и обращений граждан управления организационной работы Администрации (далее - отдел писем).

1.4.3. Обращение в форме электронного документа - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приемная).

1.4.4. Коллективное обращение – обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного

мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

1.4.5. Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен данным ему ответом.

1.4.6. Неоднократные обращения – второе и более обращение одного и того же автора, адресованное в один и тот же орган местного самоуправления, одному и тому же должностному лицу, по одному и тому же вопросу.

1.4.7. Письменный ответ – ответ, направленный через почтовое отделение связи на обращение заявителя в письменной форме или на электронную почту указанную в обращении.

1.4.8. Личный прием граждан – прием граждан должностными лицами Администрации по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.5. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется Администрацией, должностными лицами в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», настоящим Положением.

1.6. Регистрации и учету в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) подлежат все обращения граждан, поступившие в Администрацию в адрес главы местного самоуправления, заместителей главы Администрации, а также в отраслевые (функциональные) органы Администрации.

Учёт, анализ работы с обращениями граждан осуществляет отдел писем. Граждане могут направить в Администрацию:

письменное обращение по почтовому адресу:

пл. Ленина д.4, г. Кстово, Кстовский район, 607650, контактный телефон: (83145)3-92-43.

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Администрации <http://www.kstovo-adm.ru>: «Интернет-приемная», а также по адресу электронной почты Администрации: official@kst-adm.nnov.ru.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами: через СЭДО,

через почтовое отделение,

непосредственно от гражданина или его законного представителя,

через Интернет-приемную, с использованием электронной почты.

Устные обращения, поступившие во время личного приема граждан должностным лицом, регистрируются в СЭДО уполномоченным сотрудником Администрации в день проведения приема с прикреплением электронного образа карточки личного приема гражданина.

Прием устных обращений граждан в адрес главы местного самоуправления проводят сотрудники отдела писем.

Рассмотрение устного обращения гражданина осуществляется в порядке, предусмотренном настоящим Положением для рассмотрения письменных обращений.

2.2. Прием и регистрацию письменных обращений осуществляют сотрудники отдела писем, если обращения адресованы Администрации, главе местного самоуправления, заместителям главы Администрации, руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации.

Обращения от гражданина принимаются с понедельника по четверг с 08.00 до 17.00, в пятницу и предпраздничные дни с 08.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00.

2.3. При получении почтовых отправлений (писем) сотрудник отдела писем: проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения,

при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при наличии копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

При обращении в Администрацию граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, о чем уполномоченным сотрудником отдела писем в СЭДО заносится отчет.

3. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации сотрудником отдела писем в течение трех дней с момента поступления в Администрацию, должностному лицу.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в Администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного собрания Нижегородской области, от Губернатора Нижегородской области, его заместителей, Правительства Нижегородской области, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение незамедлительно.

3.2. Регистрация обращений граждан производится с помощью СЭДО в электронных регистрационно-контрольных карточках, в которых:

обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации, указываются дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже) и его адрес; если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка, что обращение коллективное,

указывается социальная группа и льготная категория автора обращения, кратность поступления обращения, сведения о прекращении переписки (сверяется с предыдущей перепиской в СЭДО) и при необходимости предыдущие обращения связываются с обращением,

после прочтения обращения вводится аннотация на обращение, указываются в краткой форме поставленные заявителем вопросы, определяется тематика вопросов в соответствии с типовым тематическим классификатором обращений граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

отмечается форма обращения (письменное обращение, устное обращение, обращение в форме электронного документа) и вид доставки,

при регистрации письменного обращения добавляется отсканированный файл с обращением и приложениями к нему (при их наличии).

3.3. После регистрации обращения сотрудник отдела писем в тот же день направляет его по СЭДО для рассмотрения должностному лицу.

3.4. Проекты резолюций должностных лиц создаются в СЭДО в электронном виде уполномоченными ими на то лицами либо ответственными сотрудниками.

В проекте резолюции указываются срок исполнения, исполнитель по обращению, содержание поручения, проставляется «Контроль». Назначается ответственное лицо, осуществляющее контроль исполнения поручения.

3.5. После регистрации письменного обращения в СЭДО оригинал обращения с приложениями (при их наличии) остается в отделе писем, осуществившем регистрацию данного обращения, для дальнейшего хранения.

Исполнители по обращению ведут работу с отсканированным файлом с обращением и приложениями к нему (при их наличии).

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Обращения граждан, адресованные Администрации, должностным лицам, после регистрации, отделом писем, передаются на рассмотрение по существу, заместителям главы Администрации в соответствии с разграничением полномочий.

4.2. Непосредственно главе местного самоуправления передаются на рассмотрение: обращения граждан, пересланные по подведомственности в адрес администрации от Президента РФ, Председателя Правительства РФ, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания РФ, руководителей органов законодательной и исполнительной власти Нижегородской области,

обращения граждан, содержащие жалобы на действия (либо бездействие) заместителей главы Администрации, руководителей отраслевых (функциональных) органов Администрации,

обращения граждан, содержащие проблемные или социально значимые вопросы, требующие непосредственного вмешательства главы местного самоуправления.

4.3. Глава местного самоуправления Кстовского муниципального района, заместители главы Администрации, утверждают подготовленный электронный проект резолюции либо вносят изменения с последующим утверждением резолюции.

4.4. Срок рассмотрения обращений – в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Должностное лицо вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, глава местного самоуправления или уполномоченное должностное лицо Администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, путем наложения соответствующей резолюции, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление срока рассмотрения обращения может быть только однократным.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнитель в срок не позднее двух рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, подготавливает проект уведомления гражданина о продлении срока рассмотрения обращения, согласовывает и визирует его у руководителя отраслевого (функционального) органа администрации, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его главе местного

самоуправления либо уполномоченному им лицу для принятия решения о продлении срока.

Глава местного самоуправления либо уполномоченное им лицо в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (непродлении) срока рассмотрения обращения. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения.

4.5. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

4.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, глава местного самоуправления или другое должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию. О принятом решении, отделом писем, уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

4.10. Если в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Администрации, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.11. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Администрация может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.13. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит

направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.14. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

4.16. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.17. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

4.18. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес отраслевого (функционального) органа Администрации, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного отраслевого (функционального) органа направляется в течение двух дней со дня получения отраслевым органом, указанным в резолюции, в соответствующий отраслевой (функциональный) орган Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

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

4.20. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым адресованы обращения, либо уполномоченными ими на то лицами.

4.21. Глава местного самоуправления либо лицо, исполняющее его обязанности, одновременно с поручением о рассмотрении обращения вправе принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и о результатах рассмотрения обращения.

Заместители главы администрации направляют обращение на непосредственное рассмотрение исключительно курируемым отраслевым (функциональным) органом администрации.

Начальник отраслевого (функционального) органа администрации, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- изучает обращение и приложенные к нему материалы;
- назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения (далее - исполнитель), направляет ему обращение с резолюцией о сроке и порядке его рассмотрения.

Обращение считается доведенным до исполнителя с момента утверждения резолюции в электронной форме.

При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым.

Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения

обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 4.7 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений граждан несет исполнитель.

Соисполнители поручения (отраслевые (функциональные) органы администрации) направляют в адрес исполнителя – отраслевого (функционального) подразделения администрации, ответственного за рассмотрение обращения (не позднее 14 дней с даты регистрации обращения, а в случае установления сокращенного срока рассмотрения – не позднее половины срока, установленного для рассмотрения обращения), информацию к проекту ответа в соответствии с их компетенцией.

Запрещается без резолюции главы МСУ изменение резолюций, замена исполнителей, соисполнителей.

4.22. Если обращение адресовано в Администрацию без указания должностного лица, ответ подписывается должностным лицом, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

Ответы в адрес граждан должны содержать информацию о дате и номере регистрации обращения, на которое дается ответ.

4.23. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Отчет об отправке ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты указывается в СЭДО, в комментариях к зарегистрированному ответу.

5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

5.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации, анализ содержания поступающих обращений осуществляют непосредственно руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации, а также лица, исполняющие их обязанности.

В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

5.2. Автоматизированный контроль за рассмотрением обращений граждан, адресованных в Администрацию обращений граждан, поставленных на особый контроль, осуществляет отдел писем.

5.3. Сотрудники отдела писем осуществляют контроль за рассмотрением обращений граждан посредством:

- постановки обращения на контрольный учет с использованием СЭДО,
- предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения,
- учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения,
- снятия обращения с контрольного учета.

5.4. Еженедельно по пятницам сотрудники, ответственные за работу с обращениями граждан, рассылают исполнителям напоминания о приближающихся сроках направления ответов по обращениям граждан, поставленным на контроль.

5.5. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- фактического исполнения поручений, данных по обращению,
- подтверждения исполнения прилагаемыми документами,
- сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам. Направление промежуточного ответа (уведомления о продлении срока рассмотрения) не является основанием для снятия обращения с контроля.

6. Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан должностными лицами Администрации, а также неправомерный отказ в предоставлении гражданину информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение на должностных лиц административного штрафа в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (ст. 5.59 Кодекса РФ).

6.3. Сотрудники Администрации, виновные в нарушении установленного порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Администрации проводится главой местного самоуправления, заместителями главы администрации Кстовского муниципального района, руководителями отраслевых (функциональных) органов Администрации, по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком личного приёма.

7.2. Личный приём граждан в Администрации проводится: главой местного самоуправления – в соответствии с рабочим графиком, но не реже одного раза в месяц;

иными должностными лицами Администрации - не реже двух раз в месяц.

7.3. Запись на личный прием к главе местного самоуправления, заместителям главы Администрации, осуществляется сотрудниками отдела писем после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения гражданина по телефону.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).

7.4. При обращении гражданина о записи на личный прием к главе местного самоуправления, заместителям главы Администрации, сотрудник отдела писем, осуществляющий запись на личный прием к должностным лицам Администрации, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.

Если поставленные гражданином вопросы не могут быть разъяснены сотрудником отдела писем, заявителю рекомендуется обратиться в отраслевой (функциональный) орган Администрации, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос, за разъяснением, либо о записи на личный прием к руководителю данного отраслевого (функционального) органа Администрации.

Если гражданин не удовлетворен разъяснениями, данными ему руководителем отраслевого (функционального) органа Администрации, рекомендуется заявителю:

подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов записаться на личный прием главе местного самоуправления, заместителю главы Администрации (по компетенции рассматриваемых вопросов).

7.5. На каждое обращение гражданина с просьбой о личном приеме заводится учетная карточка, в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием.

7.6. При подготовке к проведению личного приема граждан главой местного самоуправления отдел писем направляет в отраслевые (функциональные) органы Администрации, заполненные учетные карточки личного приема граждан для предоставления дополнительной информации и справочного материала по существу обращений.

7.7. Дополнительная информация и справочные материалы направляются в отдел писем в течение 3 рабочих дней.

7.8. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены руководители отраслевых (функциональных) органов Администрации для квалифицированного решения поставленных вопросов.

7.9. Информация о графиках личного приема граждан должностными лицами, телефоны для записи на прием размещены на официальном сайте Администрации.

7.10. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. Правом на первоочередной прием обладают:

члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности,

депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,

депутаты городской Думы города Нижнего Новгорода по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,

ветераны Великой Отечественной войны,

ветераны боевых действий, Герои Советского Союза,

Герои Российской Федерации,

полные кавалеры ордена Славы,

инвалиды первой группы и их опекуны,

родители, опекуны и попечители детей-инвалидов,

беременные женщины,

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

7.11. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина.

Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, регистрируется вместе с карточкой личного приема гражданина, о чем в карточке делается соответствующая запись.

Письменные обращения по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

7.12. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

7.13. Должностное лицо Администрации при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования

принятого решения;

разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

7.14. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

7.15. Решение должностного лица оформляется в учетной карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и после регистрации в СЭДО направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан иной срок его исполнения.

7.18. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, должностное лицо, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

7.19. Должностное лицо Администрации при проведении личного приема граждан обязано:

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения, воздерживаться от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- уважать честь и достоинство гражданина, его деловую репутацию, не дискриминировать одних путем предоставления другим незаслуженных благ и привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства;
- проявлять корректность и внимательность, воздерживаться от заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений, угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении муниципальным служащим должностных обязанностей и способных нанести ущерб его репутации или авторитету Администрации;
- быть независимым в своих выводах и решениях, основываться в своих выводах исключительно на проверенной и основанной на достоверных фактах информации.

8. Формирование и хранение дел

8.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

8.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

8.4. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

Приложение
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан и организаций
в администрации Кстовского муниципального района
Нижегородской области

**Карточка
личного приема граждан**

Регистрационный № _____

" ____ " _____ 20 ____ г.

Время приема: _____

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан

Социальное положение _____

Место работы, должность _____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон

Краткое содержание обращения

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием

подпись

Кому, что и в какие сроки поручено _____

Результат рассмотрения обращения (дано разъяснение, принято письменное заявление, приняты иные решения):

С устным разъяснением согласен(на) _____ (подпись) (дата)

Требуется/ не требуется письменного ответа _____ (подпись) (дата)