Приложение

к распоряжению Администрации

Молоковского района

от 20.06.2016 № 121-р

**ПОРЯДОК**

**организации работы с обращениями граждан,**

**объединений граждан, в том числе юридических лиц,**

**поступившими в Администрацию Молоковского района**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Молоковского района Тверской области (далее – Порядок), разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с распоряжением Правительства Тверской области от 08.04.2014 № 169-рп «Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в исполнительных органах государственной власти Тверской области и признании утратившими силу отдельных распоряжений Администрации Тверской области» в целях реализации полномочий Администрации Молоковского района по работе с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Молоковского района.

1.2. Работы, связанные с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя Главы Молоковского района, в адрес Администрации Молоковского района, возложены на отдел по организационным и общим вопросам Администрации района (далее – Отдел).

1.3. Личный прием граждан проводится Главой Молоковского района, заместителями Главы Администрации Молоковского района.

1.4. Порядок организации работы с письменными обращениями и личного приема граждан в Администрации Молоковского района ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, распоряжением Правительства Тверской области от 08.04.2014 № 169-рп, Уставом Молоковского района, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тверской области, Молоковского района, а также настоящим Порядком.

1.5. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением Администрацией Молоковского района, должностными лицами Администрации Молоковского района обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Граждане имеют право обращаться в Администрацию Молоковского района, к должностным лицам Администрации Молоковского района лично, а так же направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Регистрация и порядок работы с обращениями граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, поступающие на имя Главы Молоковского района, в адрес Администрации Молоковского района поступают непосредственно в Отдел. Отдел регистрирует их в журнале регистрации и в течение одного дня направляет для рассмотрения Главе Молоковского района.

Обращения граждан с резолюциями передаются в Отдел для внесения отметок в журнал и направляются в соответствии с резолюциями на рассмотрение заместителям Главы Администрации района, руководителям структурных подразделений в соответствии с распределением должностных обязанностей и непосредственно исполнителям по усмотрению заведующего Отделом (далее – исполнителем).

Письменные обращения, содержание вопросы, решение которых входит в компетенцию других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, не позднее семи дней со дня регистрации направляются в эти органы или должностными лицами с уведомлением об этом граждан, направивших обращения. Уведомления граждан направляются за подписью заведующего Отделом.

При направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностными лицами, в случае необходимости, руководители могут запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.2. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.5. раздела 3 Порядка.

2.3. Обращение, поступившее в Администрацию района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращения граждан в электронной форме регистрируются в журнале регистрации обращения граждан, распечатываются, передаются на рассмотрение Главе Молоковского района. Далее электронное обращение рассматривается в порядке, установленном пунктом 2.1 раздела 2 настоящего Положения.

2.4. Обращения в электронном виде, поступившие с неполной или неточной информацией о заявителе, анонимные обращения (без указания фамилии, имени, отчества, адреса) могут быть оставлены без рассмотрения. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2.5. Поручения (резолюции) Главы Молоковского района при обращении граждан пишутся в произвольной форме. Если исполнителю поручается дать ответ гражданину, то в резолюции должно быть указано «… рассмотреть и дать ответ гражданину». В случае, когда ответ дает Глава Молоковского района, в поручении пишется «… рассмотреть и подготовить проект ответа гражданину».

2.6. Письма, полученные в ходе личного приема граждан должностными лицами, регистрируются в Отделе и направляются на исполнение в день поступления.

2.7. Коллективные обращения, подписанные двумя и более лицами, отмечаются индексом «колл». Обращения, в которых не указаны фамилия, место жительства, отсутствует подпись заявителя (анонимные), отмечаются индексом «б/п».

2.8. Если гражданин прислал несколько обращений с разными вопросами, то каждое обращение регистрируется отдельно.

2.9. Учет, регистрация, контроль по движению обращений (в ходе их рассмотрения), контроль за сроками исполнения осуществляются Отделом с использованием программно-технических средств.

2.10. Не могут быть переданы обращения от одного исполнителя другому без уведомления об этом Отдела.

2.11. После рассмотрения обращения граждан возвращаются исполнителями в Отдел со всеми относящимися к ним материалами для формирования дел, хранения и передачи в архив в соответствии с установленным порядком.

2.12. Хранение дел у исполнителей запрещается.

3. Работа с отдельными видами обращений

3.1. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, а также депутатские запросы докладываются Главе Молоковского района или первому заместителю Главы Администрации Молоковского района. Рассмотрение обращений депутатов всех уровней, членов Совета Федерального Собрания Российской Федерации по делам (обращениям) граждан осуществляется в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

3.2. Обращения, требующие ответа в федеральные органы государственной власти, другие вышестоящие органы и средства массовой информации, передаются на рассмотрение и подготовку ответа заместителем Главы Администрации Молоковского района.

Ответы в федеральные и областные органы государственной власти, депутатам всех уровней, в средствах массовой информации подписываются Главой Молоковского района.

3.3. Повторными считаются обращения, поступившие от одного гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения данного обращения, либо гражданин не согласен с принятием по его обращению решением.

3.4. Ордена, медали, удостоверения к ним, трудовые книжки, приложения к обращениям возвращаются гражданам. Оригиналы и копии документов, приложенных к обращениям, возвращаются гражданам по их просьбам.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Прием граждан по личным вопросам

4.1. Отдел организует личный прием граждан в Администрации района и в администрациях поселений Молоковского района (выездной) Главой Молоковского района, заместителями Главы Администрации района, руководителями структурных подразделений Администрации.

4.2. График личного приема граждан должностными лицами составляется Отделом и утверждается постановлением Главы Молоковского района. Информация о днях и часах приема доводится до сведения граждан через районную газету «Молоковский край».

Правом на внеочередной прием обладают отдельные категории граждан в соответствии с законодательством.

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение регистрируется порядковым номером карточки приема и рассматривается в соответствии с законодательством.

4.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. В случае, если гражданин был принят должностными лицами, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на приеме Главой Молоковского района, его прием Главой Молоковского района осуществляется по предварительной записи в соответствии с рабочим графиком Главы Молоковского района.

При этом гражданин обращается в письменном виде к Главе Молоковского района, излагает существо вопроса, прикладывает результаты рассмотрения предыдущих обращений, с которыми он не согласен, и просьбу о личном приеме Главой Молоковского района.

4.6. Контроль за исполнением по устным обращениям граждан осуществляет Отдел. Порядок организации работы с устными обращениями граждан устанавливается такой же, как и с письменными.

5. Срок рассмотрения обращений

5.1. Срок рассмотрения обращений определяется действующим законодательством (30 дней со дня регистрации).

Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются не позднее трех дней со дня обращения гражданина.

В отдельных случаях, по поручению Главы Молоковского района, может быть установлен иной, меньший срок рассмотрения обращения.

5.2. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений необходимы дополнительные материалы, проведение специальных проверок, либо принятие других мер по мотивированной просьбе исполнителя, срок рассмотрения обращений может быть продлен главой, давшим поручение, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и Отдела.

Продление срока оформляется не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6. Работа с обращениями граждан, поставленными на контроль

6.1. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением обращений:

- с поручением Главы Молоковского района;

- поступившим в Администрацию Молоковского района из вышестоящих государственных органов с просьбой дать информацию по итогам рассмотрения обращения;

- из средств массовой информации, требующих сообщить результаты рассмотрения;

- направленные должностным лицам с поручением сообщить в Администрацию района о результатах рассмотрения обращения;

- рассматриваемых в аппарате Главы Молоковского района.

На контрольных обращениях Отделом делается пометка «контроль» и «подлежит возврату».

6.2. После рассмотрения обращения, поставленного на контроль, исполнитель информирует о результатах его рассмотрения должностное лицо, давшее поручение, готовит ответ гражданину и при необходимости – ответ в органы государственной власти, депутатам, в средства массовой информации.

6.3. Ответы в вышестоящие органы государственной власти, на депутатские запросы, в средства массовой информации направляются за подписью Главы Молоковского района. Если ответ в вышестоящий орган и гражданину подписан Главой Молоковского района, то обращение считается исполненным и списанным в «дело».

6.4. Ответы по обращениям граждан, направляемые в вышестоящие органы и авторам обращений за подписью Главы Молоковского района, отправляются только через Отдел.

6.5. Должностное лицо по результатам рассмотрения, поставленного на контроль, может предложить работу с проведением дополнительных проверок или списать материалы в «дело».

На письмах, по которым работа будет продолжена, ставится пометка «дополнительный контроль» или Глава Молоковского района пишет поручение исполнителю о продлении срока рассмотрения.

Обращения, направленные на рассмотрение списываются руководителями по результатам рассмотрения. Обращения, не подлежащие рассмотрению, списываются в «дело» заведующим Отделом.

6.6. Общий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет Отдел.

6.7. Требования к оформлению ответов на обращения граждан:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- в ответе должно быть указано в какой форме проинформирован гражданин о результатах рассмотрения;

- ответ подписывается должностным лицом, которому направлялось обращение на рассмотрение;

- ответ оформляется в соответствии с Регламентом работы Администрации Молоковского района;

- если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок подготовки окончательного отчета;

- ответы, составленные на основании нормативных правовых актов, обязательно должны содержать тщательно проверенные ссылки на них (разновидность документа, дата, номер и наименование).

6.8. Специалисты Отдела проверяют правильность оформления ответов и вносят необходимые записи в журнал регистрации.

6.9. Работа с обращениями считается завершенной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, гражданину дан ответ в письменной или устной форме. Датой снятия с контроля считается дата отправки ответа гражданину.

6.10. Отдел раз в полугодие анализирует поступающие обращения и направляет данную информацию Главе Молоковского района, руководителям структурных подразделений для принятия управленческих решений, осуществления необходимых юридически значимых действий.