



УПРАВА
муниципального района «Барятинский район»
Калужской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.04.2020

с. Барятино

№ 227

О порядке рассмотрения обращений граждан

В целях установления единого порядка рассмотрения обращений граждан, а так же совершенствования ведения делопроизводства в Управе муниципального района «Барятинский район», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального района «Барятинский район», Управа муниципального района «Барятинский район» **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан (прилагается).
2. Работникам Управы муниципального района «Барятинский район» обеспечить строгое соблюдение Порядка рассмотрения обращений граждан.
3. Постановление Управы муниципального района «Барятинский район» № 281 от 31.03.2015 г. считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Управы муниципального района «Барятинский район».
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

**Врио руководителя Управы
муниципального района
«Барятинский район»**

А.Н.Хохлов

Утверждён
Постановлением
Управы МР «Барятинский район»
от 30.04 2020 г. N 227

Порядок рассмотрения обращений граждан

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее Порядок) разработан в целях совершенствования и упорядочения работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Управу муниципального района «Барятинский район» (далее Управу).

Правовые отношения по рассмотрению в Управе обращений граждан регулируются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), Законом Калужской области от 27.03.2008 № 419-03 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», постановлением Руководителя Управы от 04.08.2008 г. №391 «Об утверждении Правил ведения делопроизводства в Управе муниципального района «Барятинский район» (в редакции Постановления от 04.02.2010 №77) и настоящим Порядком.

Действие настоящего порядка не распространяется на обращения граждан, поступающих в рамках оказания государственных и муниципальных услуг, работа с которыми регулируется соответствующими административными регламентами.

1. Прием и регистрация обращений граждан в Управе муниципального района «Барятинский район» и их первичная обработка

1.1. Обращения граждан, а также запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением обращений граждан (далее - запросы), поступившие в Управу на бумажном носителе, в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации работниками отдела организационно-контрольной и архивной работы и взаимодействия с поселениями (далее - орготдел) как входящая корреспонденция, в день ее поступления, а в случае, если названный день приходится на нерабочий день, то в первый за ним рабочий день.

1.2. В день поступления обращения, либо на следующий день, если обращение поступило во второй половине дня, работник орготдела передает его руководителю Управы, либо лицу, исполняющему обязанности руководителя в его отсутствие (далее-руководитель Управы).

1.3. Руководитель Управы путём наложения резолюции регистрирует обращение или запрос и направляет их для рассмотрения должностным лицам Управы, в чьей компетенции находится решение вопросов, изложенных в обращении. Обращение может быть отписано на рассмотрение и (или) исполнение нескольким должностным лицам в зависимости от тематики обращения и количества изложенных в нём вопросов.

1.4. Зарегистрированное обращение или запрос от руководителя Управы передается работниками орготдела должностному лицу, которому поручено их рассмотрение или исполнение. В случае если в резолюции руководителя Управы указано несколько

исполнителей, то оригинал обращения передается исполнителю указанному первым, остальным исполнителям выдается ксерокопия.

1.5. Должностным лицам Управы запрещается самостоятельно регистрировать обращения граждан и запросы, указанные в п.1.1, настоящего Порядка, за исключением обращений, рассматриваемых в рамках оказания государственных и муниципальных услуг.

2. Рассмотрение обращений граждан и установленные законом сроки по их рассмотрению

2.1. Результатами рассмотрения обращения гражданина являются:

- предоставление с согласия гражданина по результатам его личного приема ответа в устной форме;
- предоставление гражданину ответа в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение по результатам его рассмотрения дается не позднее 30 дней с момента регистрации обращения. В случае, если срок рассмотрения обращения продлевался, то ответ на обращение дается не позднее дня срока, на который было продлено рассмотрения обращения;
- продление срока рассмотрения обращения на срок не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения уведомляется лицо, направившее обращение;
- направление обращения гражданина в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения (приложения №1 и №3);
- возвращение обращения гражданину в течение семи дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

- оставление обращения без ответа в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;
- оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (ответ не дается, обращение закрывается в дело). 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.

2.2. Передача обращения или запроса от одного исполнителя к другому, изменение разметок исполнителя, постановка, отмена или продление контроля по обращению, осуществляются в соответствии с Правилами ведения делопроизводства в Управе и настоящим Порядком.

2.3. В случае принятия решения о рассмотрении обращения гражданина при отсутствии необходимой информации для его рассмотрения, исполнитель подготавливает запросы в государственные органы (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), органы местного самоуправления, иным должностным лицам о ее предоставлении. Направление запросов в органы местного самоуправления муниципального района «Баянтинский район» допускается за подписью руководителя отдела рассматривающего обращение при условии закрепления за ним этих полномочий должностной инструкцией либо положением об отделе.

2.4. Заместители руководителя Управы, управляющий делами, руководители отделов и структурных подразделений Управы, являющиеся в соответствии с резолюцией руководителя Управы исполнителями по поступившему обращению, могут самостоятельно определять непосредственных исполнителей из числа работников отделов и структурных подразделений Управы.

2.5. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения, должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, не позднее чем, за 5 дней до истечения срока, подготавливает на имя руководителя Управы служебную записку с обоснованием причин необходимости такого продления. Продление или отказ в продлении срока рассмотрения обращения принимается руководителем Управы не позднее следующего рабочего дня, путем наложения резолюции на служебную записку, определением срока, на который продлевается рассмотрение обращения, указанием даты и личной подписи. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения, не позднее дня, следующего за принятием решения об этом, или готовит ответ на обращение в ранее определенные сроки.

2.6. Требования к подготовке и подписанию ответов на обращения и уведомления, предусмотренных абзацами 4-11 пункта 2.1 настоящего Порядка (далее – уведомления):

2.6.1. Ответ на обращение или уведомление готовится непосредственным исполнителем по обращению, а в случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, то исполнителем, указанным первым.

2.6.2. До предоставления проекта ответа на обращение или уведомление лицу, уполномоченному на его подписание, исполнитель обязан обеспечить его согласование в соответствии с Правилами ведения делопроизводства в Управе.

2.6.3. Полнота и своевременность выполнения обязанностей по рассмотрению обращений возложена на руководителя Управы либо на соответствующих заместителей руководителя Управы или управляющего делами (в случае, если рассмотрение обращения, либо отдельных его вопросов, им поручено).

2.6.4. Правом принятия решений, предусмотренных пунктом 2.1 настоящего Порядка, и подписания ответов на обращения или уведомлений от имени Управы наделены: руководитель Управы, а также заместители руководителя Управы и управляющий делами.

2.6.5. Руководитель Управы подписывает ответы на обращение или уведомления по обращениям: взятым на личный контроль; по которым обжалуются действия (бездействия) или решения по результатам личного приема руководителя Управы или на которые заместителями руководителя Управы или управляющим делами давались ответы, а равно принимались иные решения, связанные с рассмотрением обращений.

2.6.6. В остальных случаях, принятие решений, предусмотренных пунктом 2.1 настоящего Порядка, и подписание ответов на обращения или уведомлений возлагается на соответствующего заместителя руководителя Управы или управляющего делами, которым поручено рассмотрение обращения.

2.6.7. В случае если рассмотрение обращения руководителем Управы поручено нескольким должностным лицам, замещающим должности заместителя руководителя Управы или управляющего делами, то ответственным за полноту и своевременность подготовки ответа на обращения по существу поставленных вопросов является лицо, указанное первым.

2.6.8. Если по отдельным вопросам обращений, указанных в пункте 2.6.7, требуется принятия решений, предусмотренных абзацами 4 – 11 пункта 2.1 настоящего Порядка, то лица, которым поручено рассмотрение этих вопросов, самостоятельно отвечают за полноту и своевременность принятия подобных решений.

2.7. В день подписания ответа на обращение или уведомления исполнитель обеспечивает его направление заявителям (одному из них – для коллективных обращений) по почте заказным письмом и (или) по электронной почте, если заявителем избран названный способ получения ответа.

2.8. Копия документа, подтверждающего отправку ответа или уведомления, приобщается к материалам рассмотренного обращения.

2.9. В исключительных случаях и при согласии автора обращения или запроса получить ответ или уведомление по результатам рассмотрения обращения на руки, допускается их вручение исполнителем. При этом на экземпляре ответа или уведомления, лицом его получившим, делается собственноручная запись, позволяющая установить: какой документ с указанием реквизитов, кем и когда получен, а также ставится личная подпись.

2.10. Должностное лицо Управы, подписавшее ответ на обращение или уведомление, обязано обеспечить контроль передачи исполнителем ответа на обращение или уведомления в организацию почтовой связи либо отправки его по электронной почте.

3. Направление и рассмотрение запросов

3.1. Запросы, поступившие из Администрации Губернатора Калужской области, связанные с рассмотрением обращения гражданина, подлежат рассмотрению в течение 15 дней с момента их регистрации.

3.2. В случае принятия решения о рассмотрении обращения гражданина при отсутствии необходимой информации для его рассмотрения, исполнитель подготавливает запросы в

государственные органы (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), органы местного самоуправления, иным должностным лицам о ее предоставлении (приложение №2).

3.3. Порядок рассмотрения запросов аналогичен порядку рассмотрения обращений граждан (раздел 2 настоящего Порядка).

4. Осуществление контроля по обращениям граждан

4.1. Постановка обращений на контроль осуществляется орготделом, на основании резолюций руководителя Управы. По обращениям, взятым руководителем Управы на личный контроль (далее – личный контроль), орготделом ведется отдельный учет.

Снятие обращений с контроля осуществляется орготделом, на основе представленных исполнителями ответов на обращение или уведомлений и документов, подтверждающих их отправку заявителям. По обращениям, взятым на личный контроль, помимо названных документов, требуется резолюция руководителя Управы.

4.2. Текущий контроль за объективным и всесторонним рассмотрением обращения гражданина, а также за сроками его рассмотрения осуществляют соответствующие заместители руководителя Управы, управляющий делами, в отношении тех обращений, рассмотрение которых им поручено руководителем Управы.

4.3. Контроль за своевременным исполнением, направлением ответа заявителю и обоснованностью снятия с контроля поступивших обращений граждан, осуществляется орготделом не реже 1 раз в 2 недели путём подготовки служебных записок на имя руководителя Управы о состоянии исполнительской дисциплины.

5. Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан

5.1. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, влечёт ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Заместители руководителя Управы, управляющий делами являются должностными лицами Управы, и несут установленную законодательством ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, порученных Руководителем Управы, за исключением обращений, указанных в пункте 2.6.5 настоящего Порядка.

Исполнители, не являющиеся должностными лицами Управы, за нарушение порядка рассмотрения обращений по обращениям несут дисциплинарную и материальную ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.



**УПРАВА
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«БАРЯТИНСКИЙ РАЙОН»
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, д. 20, с. Барятино,
Барятинский район,
Калужская область 249650
тел., факс 8(48454) 2-42-35
e-mail: abaryat@adm.kaluga.ru
<http://baryatino40.ru/>

от _____ № _____
На № _____ от _____

**ФИО руководителя государственного
органа или местного самоуправления**

В соответствии с пунктом 3 (или 4 в зависимости от обращения) статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляю на рассмотрение обращение ФИО по вопросу(ам)...

Прошу рассмотреть и о результатах рассмотрения сообщить заявителю и в Управу муниципального района «Барятинский район».

Приложение: на ____ л. в 1 экз.

**Руководитель Управы
муниципального района
«Барятинский район»**

ФИО

Исполнитель
телефон



**УПРАВА
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«БАРЯТИНСКИЙ РАЙОН»
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, д. 20, с. Барятино,
Барятинский район,
Калужская область 249650
тел., факс 8(48454) 2-42-35
e-mail: abaryat@adm.kaluga.ru
<http://baryatino40.ru/>

от _____ № _____
На № _____ от _____

**ФИО руководителя государственного
органа или местного самоуправления**

В соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 и части 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, в том числе информационную справку по вопросу, содержащемуся в обращении.

Приложение: на ____ л. в 1 экз.

Должность

подпись

ФИО

Исполнитель
телефон

Данный документ может быть изготовлен на бланке отдела или структурного подразделения Управы, направляющего запрос



**УПРАВА
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«БАРЯТИНСКИЙ РАЙОН»
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

ул. Советская, д. 20, с. Барятино,
Барятинский район,
Калужская область 249650
тел., факс 8(48454) 2-42-35
e-mail: abaryat@adm.kaluga.ru
<http://baryatino40.ru/>

от _____ № _____
На № _____ от _____

ФИО и адрес гражданина

Управа муниципального района «Барятинский район» уведомляет, что Ваше обращение, поступившее в Управу муниципального района «Барятинский район», направлено в соответствии с пунктом 3 или 4 (в зависимости от бланка сопроводительного письма) статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в _____ для рассмотрения.

(наименование государственного органа или органа местного самоуправления)

О результатах рассмотрения обращения Вам будет сообщено.

**Руководитель Управы
муниципального района
«Барятинский район»**

ФИО

Исполнитель
телефон