

Приложение
к распоряжению председателя
Черноморского районного совета
от 26.12.2014г. № 26-р

Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в Черноморском районном совете Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в Черноморском районном совете Республики Крым (далее – Порядок) определяет порядок осуществления в Черноморском районном совете Республики Крым (далее – районный совет) личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступивших в районный совет в письменной, устной форме или в форме электронного документа (далее - обращения).

1.2. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан (далее - порядок) распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, законодательством Республики Крым, Уставом муниципального образования Черноморский район Республики Крым, Инструкцией по делопроизводству в Черноморском районном совете Республики Крым (далее – Инструкция), а также на основании настоящего Порядка.

1.4. Прием граждан осуществляется: в кабинете председателя Черноморского районного совета, а также путем организации выездных приемов (по месту работы, проживания граждан и т.д.), путем организации работы в телефонном режиме.

1.5. Должностные лица, работники районного совета, осуществляющие работу с обращениями граждан в пределах компетенции и в порядке исполнения поручений председателя Черноморского районного совета, в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений.

1.6. Учет и регистрация обращений, поступивших в районный совет, ведется муниципальным служащим районного совета, осуществляющим работу с обращениями граждан (далее – специалист районного совета)

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Порядке

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

3. Порядок приема, рассмотрения, сроки письменных обращений граждан

3.1. Все поступающие в районный совет почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются специалисту районного совета для регистрации.

3.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

3.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

3.4. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах.

3.5. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены уполномоченным должностным лицом, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. При этом общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев.

О продлении срока рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, исполнитель сообщает специалисту районного совета.

3.6. Обращения, поступившие в районный совет, подлежат регистрации в течение 3-х дней с момента их поступления и обязательному рассмотрению.

3.7. Обращение, поступившее в районный совет, по вопросам, входящим в его компетенцию, рассматривается в течение 30-ти дней со дня регистрации.

3.8. Письменные запросы государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, рассматриваются в течение 15-ти дней со дня поступления запроса.

3.9. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока; днями - в последний день исполнения обращения.

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

3.10. Обращения граждан адресуются тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. В том случае, если обращение не относится к ведению должностного лица районного совета, на имя которого оно было адресовано, обращение в семидневный срок со дня поступления направляется тому органу государственной власти, местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю в таком случае направляется, за подписью председателя районного совета, сообщение о том, кому направлено на рассмотрение его обращение.

3.11. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам власти, органам местного самоуправления или их должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору обращения с разъяснением права на судебное обжалование неправомερных действий или решений.

3.12. Поступившие в районный совет, но не адресованные районному совету, его отделам и должностным лицам, обращения считаются ошибочно направленными.

3.13. Ошибочно направленные электронные обращения остаются без рассмотрения.

3.14. Электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию районного совета, подлежат распечатке на бумажном носителе и направлению в семидневный срок со дня их регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением об этом авторов обращений в письменной или электронной форме.

3.15. Письменное обращение гражданина должно содержать: наименование и адрес органа местного самоуправления или должностного лица, которым оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

3.16. Обращения граждан о совершенном или готовящемся преступлении направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

3.18. Остаются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса, а подлежат списанию в дело обращения:

- 1) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- 2) в которых не указаны фамилия автора и (или) адрес для ответа (уведомления), за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготовленном или совершенном противоправном деянии;
- 3) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица районного совета, членов его семьи, а также лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;
- 4) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.19. В случаях, указанных в подпунктах 1,3,4 п. 3.18. при наличии возможности гражданин уведомляется об основаниях принятого решения.

3.20. При наличии оснований, указанных в подпункте 3 п. 3.18. гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

3.21. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора о принятии к сведению изложенной им информации следующие обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан), основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

3.22. Не дается ответ и не подлежит направлению на рассмотрение должностными лицами обращение, текст которого 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.

3.23. Подлежат списанию в дело без уведомления автора обращения, связанные с рекламой товаров и услуг.

3.24. Электронные обращения, подлежащие списанию в дело, хранятся в порядке, установленном для письменных обращений.

3.25. Предложения, пожелания, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в общем порядке.

3.26. Должностные лица по требованию граждан обязаны знакомить их с материалами, результатами проверок, проведенных по их обращениям.

Положения настоящего Порядка не применяются в отношении обращений юридических лиц. Указанные обращения рассматриваются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

4. Порядок работы с устными обращениями граждан

4.1. Прием устных обращений по контактному телефону районного совета ведется специалистом районного совета, который обязательно дает консультацию, в каком порядке, в какой орган и к какому должностному лицу ему следует обратиться для решения поставленного вопроса.

4.2. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче должностному лицу районного совета, в компетенцию которого входит рассмотрение возникшей проблемы, с обязательным осуществлением контроля за ее разрешением.

4.3. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме (в том числе и по телефону) в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан председателем Черноморского районного совета осуществляется на основании графика личного приема граждан согласно приложению 1, а также в соответствии с графиками выездных приемов.

График личного приема граждан утверждается председателем Черноморского районного совета ежегодно.

5.2. К работе по организации личного приема и с обращениями граждан привлекаются специалист районного совета, руководители структурных подразделений аппарата районного совета.

5.3. Приемы граждан проводятся без предварительной записи в порядке очередности.

5.4. Председатель Черноморского районного совета в день приема может проводить выездные личные приемы граждан, совместно с работниками государственных служб и иных органов местного самоуправления.

Подготовку и проведение выездных приемов осуществляет специалист районного совета совместно с работниками государственных служб и иных органов местного самоуправления.

5.5. По наиболее сложным вопросам, подлежащим рассмотрению в ходе личного приема, от граждан могут предварительно приниматься письменные и электронные обращения. Они регистрируются и приобщаются к материалам обращений.

5.6. При необходимости специалист районного совета вправе уточнить содержание вопроса, подлежащего рассмотрению, ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина, запрашивать в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу вопросов, с которыми обратился гражданин.

5.7. По наиболее сложным вопросам, подлежащим рассмотрению в ходе личного приема, от граждан могут предварительно приниматься письменные и электронные обращения. Они регистрируются и приобщаются к материалам, подготовленным для доклада председателю Черноморского районного совета.

5.8. Председатель Черноморского районного совета дает гражданам устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться, принимает решение о порядке разрешения поставленных вопросов.

5.9. На информационном стенде районного совета размещается информация о расположении должностных лиц, днях и часах приема.

5.10. Организационно-техническая подготовка личных приемов проводится специалистами отделов районного совета.

5.11. При организации проведения личного приема граждан устанавливается очередность приема, предоставляется преимущество внеочередного приема отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым.

5.12. Личный прием граждан должностными лицами районного совета вне рамок утвержденного графика личного приема граждан проводится по мере необходимости на основании обращений граждан к этим должностным лицам.

5.13. Гражданину, обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме должностным лицом.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан председателем Черноморского районного совета проводится в помещении районного совета, в кабинете председателя Черноморского районного совета.

6.2. Оперативная информация о личных приемах граждан председателем районного совета о проведении дополнительного приема, об уточнении места проведения выездного приема доводятся до сведения граждан через средства массовой информации, путем размещения объявления на информационных стендах, на официальной странице в сети «Интернет» муниципального образования Черноморский район на портале Правительства Республики Крым chero.rk.gov.ru.

6.4. Прием граждан осуществляется после предъявления ими документов, удостоверяющих личность, с внесением информации в журнал учета посещений граждан.

6.5. Прием граждан ведется без предварительной записи в порядке очередности.

В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема граждан может сопровождаться аудио – и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала приема.

6.6. Во время приема, а также при обращении граждан по телефону специалист районного совета предоставляет им информацию о порядке обращения к председателю районного совета, компетенции районного совета, ходе и результатах рассмотрения обращений.

6.7. В процессе проведения приема граждан специалист районного совета может принимать письменные обращения, которые подлежат регистрации, оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, название органа местного самоуправления.

6.8. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

6.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник

полиции. Информация о поведении гражданина отражается работниками в журнале учета посещений граждан.

7. Организация делопроизводства по обращениям граждан

7.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел.

7.2. Регистрация обращений, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

7.3. Письменные обращения передаются для регистрации специалисту районного совета. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и номер обращения.

7.4. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются и передаются адресатам или исполнителям вместе с текстом обращения.

В случаях, когда регистрация письменного обращения осуществляется по реквизитам, указанным на конверте (пакете), без его вскрытия, регистрационный штамп проставляется на внешней стороне конверта (пакета)

7.5. Возврат или передача письменного обращения в другой орган местного самоуправления осуществляется по поручению председателя Черноморского районного совета.

7.6. Регистрация поступивших ответов осуществляется специалистом районного совета. Регистрационный штамп проставляется на титульной стороне первой страницы ответа.

7.7. Исходящие документы направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам вместе с оригиналами письменных обращений или текстами электронных обращений, распечатанных на бумажном носителе.

7.8. Для формирования дела по письменному обращению с оригинала обращения снимается копия. При необходимости с приложенных к обращению документов также снимаются копии.

7.9. Формирование дел по обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений должностных лиц районного совета, оригиналы поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления, от должностных лиц ответов.

7.10. Дела по письменным обращениям имеют постоянный и временный (5 лет ЭПК) сроки хранения.

7.11. В дела по письменным обращениям постоянного срока хранения подшиваются письменные обращения, рассмотренные должностными лицами районного совета в пределах их полномочий. После завершения текущего года дела по письменным обращениям постоянного срока хранения передаются в архив.

7.12. Списание письменных обращений в дело осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

8. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

8.1. Обращения, направляемые в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, могут быть поставлены на контроль.

8.2. Основаниями для постановки на контроль обращений могут служить:

- 1) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;
- 2) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;
- 3) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан).

Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

8.3. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает председатель Черноморского районного совета или управляющий делами аппарата районного совета, подписавшие сопроводительное письмо в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу с просьбой о рассмотрении обращения.

8.4. Основаниями для снятия с контроля обращения могут служить:

- 1) направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления, должностным лицом ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;
- 2) поступление ответа из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица по существу обращения, поставленного на контроль;

3) поступление из соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

8.5. Председатель Черноморского районного совета или по его поручению специалист районного совета осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями.

8.6. Специалист районного совета ежеквартально и по итогам года письменно информирует председателя Черноморского районного совета о количестве и характере поступивших обращений, принятых мерах по их рассмотрению и результатах контроля.

9. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Нарушение требований данного Порядка должностными лицами районного совета, специалистом районного совета формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

9.2. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

10. Контроль за осуществлением установленного порядка

10.1. Должностные лица районного совета осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступивших обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных обращений граждан.

10.2. Председатель Черноморского районного совета и специалист районного совета обязаны систематически проверять состояние дел по рассмотрению обращений граждан, соблюдению сроков их рассмотрения, обоснованности отказов, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

10.3. Контроль за соблюдением данного Порядка осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Крым.

11. Заключительные положения

11.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями в районный совет, без согласия этих граждан не допускаются.

11.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении районного совета. Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится специалистом районного совета, располагающим этими документами и материалами.

11.3. По просьбе гражданина ему может быть выдана копия ответа, поступившего в районный совет из государственного органа, органа местного самоуправления, от должностного лица в связи с его предыдущим обращением, а также копия ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в районном совете, если указанный ответ (уведомление) не был получен гражданином по независящим от него обстоятельствам.

Выдача гражданину копии истребуемого им ответа осуществляется специалистом районного совета по согласованию с председателем Черноморского районного совета.

11.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц районного совета в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер председателю Черноморского районного совета.

11.5. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:
296400, Республика Крым, Черноморский район,
пгт Черноморское, ул. Кирова, 16,
Черноморский районный совет Республики Крым;
адрес электронной почты: 96400.raysovet@mail.ru
телефон/факс: (36558) 20-909