



**АДМИНИСТРАЦИЯ ЭРТИЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 03.06.2016 № 130а-р/од

г. Эртиль

Об утверждении Порядка организации работы с личными обращениями граждан в администрации Эртильского муниципального района.

В соответствии с Методическими рекомендациями Правительства Воронежской области по работе с личными обращениями граждан в государственные органы и органы местного самоуправления и приведении работы с личными обращениями в соответствии с действующим законодательством:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с личными обращениями граждан в администрации Эртильского муниципального района.
2. Данное распоряжение довести под роспись до должностных лиц администрации Эртильского муниципального района, осуществляющих прием граждан.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на руководителя аппарата Мочалова Е.А.

Глава администрац

С.И. Бычуткин

УТВЕРЖДЕН
распоряжением администрации
Эртильского муниципального района
от 03.06.2016 № 130а-р/од

Порядок
организации работы с личными обращениями граждан
в администрации Эртильского муниципального района

1. Порядок работы с личными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию Эртильского муниципального района (далее - Порядок) определяют Порядок обеспечения реализации российскими и иностранными гражданами, лицами без гражданства, представителями объединений граждан, в том числе юридических лиц, права обращаться лично в органы местного самоуправления в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Порядок разработан с целью обеспечения реализации заявителями правомочия личного обращения в администрацию Эртильского муниципального района, определяющего возможность заявителей напрямую в устной форме (на личном приеме) довести до сведения органа местного самоуправления предложение, заявление или жалобу.

3. Личный прием граждан в администрации Эртильского муниципального района проводится главой администрации района, его заместителями, руководителем аппарата, руководителями отделов администрации района, которые в своей деятельности руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов местного

самоуправления и иными правовыми актами органов местного самоуправления, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций.

4. Прием заявителей, пришедших в администрацию района, проводится:

4.1. должностными лицами в рабочих кабинетах в здании администрации района, обеспечивающее доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно - эпидемиологическим требованиям;

4.2. в соответствии с утвержденным распоряжением администрации Эртильского муниципального района графиком личного приема граждан, с учетом обеспечения возможности реализации права на личное обращение заявителям, в том числе осуществляющим трудовую деятельность.

5. Письменные обращения от всех заявителей, поступившие в администрацию района принимаются в кабинете № 304 в здании администрации, где уполномоченным лицом осуществляется:

учет, регистрация в течение трех дней с момента их поступления в администрацию района и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

6. Прием письменных запросов информации от всех заявителей, поступивших в администрацию района, принимаются в кабинете № 306 в здании администрации, где уполномоченным лицом осуществляется:

учет, регистрацию в течение трех дней со дня их поступления и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

7. Информация о графике личного приема граждан и об адресе проведения приема размещается на информационном стенде на первом этаже в здании администрации района и на официальном сайте администрации Эртильского муниципального в сети «Интернет».

8. Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения. Основным документом, удостоверяющий личность заявителя на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства. Личный прием заявителя может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

9. Заявитель сообщает уполномоченному лицу администрации района:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса, либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

10. При записи заявителя на личный прием в карточку личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

11. При регистрации устного запроса информации и (или) записи

на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя. Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему рассмотрение устного запроса информации и (или) устного обращения заявителя.

12. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

- а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию администрации района с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;
- б) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;
- в) заявитель обжалует судебное решение;
- г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность.
- д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины);

Примечание. Нарушение заявителями общественного порядка во время приема пресекаются с привлечением сотрудников полиции, права которых предусмотрены статьей 13 Федерального закона от 7 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции»:

в случае совершения правонарушения, предусмотренного:

- *статьей 20.1 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации (мелкое хулиганство);*
- *статьей 20.2 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации (нарушение установленного порядка организации либо проведения собрания, митинга, демонстрации, шествия или пикетирования);*

в случае совершения преступления, предусмотренного статьей 206 Уголовного кодекса Российской Федерации (захват заложника или удержание лица в качестве заложника в целях понуждения государства, организации или гражданина совершить какое-либо действие или воздержаться от совершения какого-либо действия как условия освобождения заложника).

13. Должностное лицо администрации района, осуществляющее личный прием заявителя:

- представляется;
- знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с Карточкой;
- при необходимости вносит в Карточку недостающие данные;

Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», кроме того, при принятии должностным лицом администрации района, проводящим личный прием заявителя, решения о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

14. Должностное лицо администрации района, осуществляющее личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в Карточке одно из следующих решений:

а) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив

письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

б) дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) дать заявителю в день проведения его личного приема письменный ответ:

с разъяснением, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Эртильского муниципального района;

по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов), решение которых не входит в компетенцию администрации Эртильского муниципального района.

15. Должностное лицо администрации района, осуществившее личный прием заявителя, дает письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении заявителем вопросов во всех случаях за исключением случая, предусмотренного подпунктом «б» пункта 14 настоящего Порядка.

16. По окончании личного приема заявителя должностное лицо администрации района, осуществившее личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

а) вносит в Карточку: содержание устного обращения;

вопрос, установленный им в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан и организаций и содержащийся в устном обращении;

по каждому вопросу, установленному им:

- предмет ведения (предмет ведения Российской Федерации, предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, предмет ведения субъектов Российской Федерации, или вопросы местного

значения);

- вид (жалоба, заявление или предложение) вопроса;
 - тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса, отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - наименование соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса;
- а) содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю, отражая выполнение соответствующих требований, предусмотренных подпунктом «б» пункта 14 настоящего Порядка;
 - б) проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;
 - в) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;
 - г) указывает свою фамилию, инициалы.

17. Карточка остается у должностного лица администрации района, осуществившего личный прием заявителя.

18. К Карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема, к электронной Карточке прикрепляется электронный образ письменного ответа заявителю.

19. Письменное обращение, принятое должностным лицом администрации района в ходе личного приема заявителя, предусматривает наличие следующих данных:

наименования адресата;

фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя;

почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

личной подписи заявителя;

даты написания обращения или подписи обращения автором;

наличия упомянутых в обращении приложений документов и материалов либо их копий;

определение количества листов обращения и приложения к нему.

20. Обращение в письменной форме, принятое должностным лицом администрации района в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, в том числе сканируется для прикрепления к электронной Карточке электронного образа обращения, после чего рассматривается в порядке, установленном Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления и методическими рекомендациями по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.