



АДМИНИСТРАЦИЯ КИРЖАЧСКОГО РАЙОНА ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ  
**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

24.08.2020

№ 792/1

*Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан*

Во исполнение федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях защиты прав и свобод граждан, повышения эффективности организации рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан в администрации Киржачского района Владимирской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан в администрации Киржачского района Владимирской области согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления по вопросам местного значения и внутренней политики администрации Киржачского района Владимирской области.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Глава администрации

И.Н. Букалов

Приложение к постановлению  
администрации Киржачского района  
Владимирской области  
От 24.08.2020 № 792/1

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан,  
организации личного приема граждан в администрации Киржачского района  
Владимирской области**

1. Настоящий порядок рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрации Киржачского района Владимирской области (далее – администрация Киржачского района) разработан во исполнение федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях защиты прав и свобод граждан, повышения эффективности организации рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан.

1.1. Работа с письменными и устными обращениями граждан, адресованными в администрацию Киржачского района, организуется управлением по вопросам местного значения и внутренней политики администрации Киржачского района Владимирской области (далее - УВМЗиВП) отдельно от других видов делопроизводства.

1.2. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется с использованием системы электронного документооборота (далее - база данных СЭД) в трехдневный срок с момента поступления.

1.3. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главе администрации Киржачского района либо заместителям главы администрации района (исходя из темы, указанной в обращении).

Сотрудники УВМЗиВП готовят проект резолюции главы администрации Киржачского района, заместителей главы администрации района в соответствии с установленным распределением обязанностей между главой администрации Киржачского района и заместителями главы администрации района. При этом в СЭД делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

1.4. Глава администрации Киржачского района, заместитель главы администрации района или руководитель структурного подразделения, получивший обращение, рассматривает его в день поступления и принимает необходимое организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения по существу.

1.5. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц администрации Киржачского района, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

1.6. Все обращения, поступившие в администрацию Киржачского района, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения, рассмотренные главой администрации Киржачского района и заместителями главы администрации района, передаются в УВМЗиВП для регистрации резолюции в СЭД и последующего направления обращения в соответствующее структурное подразделение администрации Киржачского района.

1.7. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или

нескольким структурным подразделениям администрации Киржачского района, ответственным исполнителем является подразделение администрации Киржачского района, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Руководители структурных подразделений или их заместители рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

1.8. В случае ошибочного направления обращения работник, ответственный за делопроизводство, в срок до 3 дней с даты его регистрации в администрации Киржачского района возвращает его в УВМЗиВП с пометкой руководителя структурного подразделения или его заместителя для внесения необходимых исправлений в регистрационно-контрольную карточку и передачи обращения по принадлежности.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через УВМЗиВП.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главой администрации Киржачского района или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

1.9. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней руководителем администрации Киржачского района, давшим соответствующее поручение. При этом исполнитель письменно уведомляет автора обращения о продлении срока рассмотрения.

1.11. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

1.12. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации Киржачского района или заместители главы администрации района в пределах своей компетенции.

Ответы на первичные обращения граждан могут подписывать руководители структурных подразделений, указав в тексте ответа о выполнении поручения главы администрации Киржачского района или заместителей главы администрации района.

Ответы в федеральные органы государственной власти, государственные органы исполнительной власти Владимирской области и Совет народных депутатов Киржачского района об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава администрации

Киржачского района, заместители главы администрации района в пределах своей компетенции.

Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами готовятся за подписью главы администрации Киржачского района или заместителей главы администрации района.

1.13. После завершения рассмотрения обращения подписанный ответ передается в УВМЗиВП для регистрации и отправки заявителю.

1.14. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в УВМЗиВП (работнику структурного подразделения, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан), затем направляются руководителю, давшему поручение на рассмотрение обращения, который указывает результат рассмотрения ("На контроль", "В дело"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается. После этого они регистрируются в СЭД.

1.15. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

1.16. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных в структурные подразделения администрации Киржачского района, осуществляют их руководители.

1.17. Текущий контроль рассмотрения обращения по поступившим в администрацию Киржачского района обращениям граждан возложен на:

- УВМЗиВП - осуществляет непосредственный контроль исполнения по обращениям граждан с целью их своевременного и качественного выполнения в полном объеме по администрации Киржачского района в целом;

- работников структурных подразделений администрации Киржачского района, ответственных за ведение делопроизводства в структурных подразделениях администрации, - осуществляют непосредственный контроль исполнения по обращениям граждан с целью их своевременного и качественного выполнения в полном объеме по отдельным исполнителям и структурному подразделению в целом.

Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка) не снимает с подразделения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

## 2. Организация личного приема граждан.

2.1. Личный прием граждан осуществляется главой администрации Киржачского района, заместителями главы администрации района, в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой администрации Киржачского района.

График приема граждан главой администрации Киржачского района, заместителями главы администрации района составляется УВМЗиВП и утверждается главой администрации Киржачского района. Замена даты и времени приема граждан проводится по согласованию с главой администрации Киржачского района.

График приема граждан размещается на официальном сайте администрации Киржачского района и на информационном стенде по месту приема граждан по адресу: Владимирская область, г. Киржач, ул. Серёгина, д.7.

2.2. Предварительная запись на личный прием производится работниками УВМЗиВП ежедневно с 8.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней).

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и

кратко излагает суть обращения.

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

Начальник УВМЗиВП может принять решение о досрочном прекращении записи, если количество записавшихся превышает 10 человек.

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

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию администрации Киржачского 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).

2.4. Подготовка документов для приема граждан главой администрации Киржачского района, заместителями главы администрации района возлагается на начальника УВМЗиВП, руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

При необходимости начальник УВМЗиВП вправе запрашивать от структурных подразделений администрации Киржачского района дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

2.5. При проведении личного приема должностное лицо:

а) приглашает на личный прием заявителя, записанного на прием, в соответствии с очередностью;

б) дополнительно пришедшие граждане с заявителем допускаются только с согласия должностного лица, осуществляющего прием;

в) приостанавливает прием, если заявитель проявляет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

2.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

2.7. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 15 минут.

2.8. Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, 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. В

остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

2.9. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном пунктом 1 настоящего Положения.

2.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме главы администрации Киржачского района, заместителей главы администрации района, осуществляются УВМЗ и ВП с использованием СЭД.

Ответственность за обеспечение приема граждан руководителями структурных подразделений администрации Киржачского района несут руководители этих подразделений.

2.11. Должностное лицо администрации Киржачского района, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

2.12. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в администрацию Киржачского района, осуществляется УВМЗ и ВП или соответствующим подразделением.

2.13. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.