

РЕГЛАМЕНТ

исполнения функции администрации муниципального образования «Гусевский городской округ» по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

(утверждён постановлением главы администрации МО «Гусевского городского округа» от 09 июня 2015 г. № 637 в редакции постановления от 03 марта 2016 года № 293)

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Регламент исполнения функции (далее – Регламент) администрации муниципального образования «Гусевский городской округ» (далее – Администрация) по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан) и определяет правила приема, регистрации, рассмотрения и хранения обращений, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа состояния работы с обращениями граждан, организаций и осуществления личного приема граждан в Администрации.

2. Рассмотрению должностными лицами Администрации в пределах их компетенции подлежат направленные в Администрацию, ее структурные подразделения в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления и жалобы, а также устные и письменные обращения граждан, представленные на личном приеме.

3. Информация об адресах Администрации, ее структурных подразделений, справочных телефонах, порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, месте и времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации (далее - официальный сайт), на информационных стендах, размещенных в здании Администрации в местах, доступных для посетителей.

4. Руководители структурных подразделений Администрации несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их объективное и всестороннее рассмотрение, соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, систематический анализ обращений граждан.

5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

Глава 2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6. Организация работы по приему, регистрации и учету письменных обращений граждан, обращений, поступивших по электронной почте и по факсимильной связи, осуществляется структурным подразделением Администрации (должностным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

Поступающие в Администрацию, ее структурные подразделения письменные обращения принимаются соответствующим структурным подразделением Администрации (должностным лицом), должностным лицом структурного подразделения Администрации, ответственным за работу с обращениями граждан (далее - подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан).

7. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее – конверты) должностными лицами структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан, проверяется правильность их адресации. Ошибочно (не по адресу) присланные конверты возвращаются на отделение почтовой связи невскрытыми.

8. Все конверты, поступившие в адрес Администрации, ее структурных подразделений, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

9. В случае обнаружения при вскрытии конверта отсутствия в нём обращения или недостачи упомянутых гражданином или содержащихся в описи документов составляется акт.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя должностными лицами структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан. Гражданину направляется ответ с приложенным экземпляром акта, второй экземпляр акта приобщается к полученным документам.

Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения.

10. Все обращения граждан, поступающие в адрес Администрации, ее структурных подразделений, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации при предоставлении муниципальных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

В случае поступления обращения в выходные или праздничные дни регистрация производится в течение трех рабочих дней, следующих за выходными и праздничными днями.

11. Регистрация обращений граждан осуществляется в Администрации, ее структурных подразделениях отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с номера 1.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

12. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету в РКК, являются:

- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер обращения;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя(ей);
- почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- кратность обращения (первичное, повторное);
- тип обращения (заявление, жалоба, предложение);
- краткое содержание сути обращения;

шифры вопросов, содержащихся в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;

фамилия и резолюция руководителя главы Администрации, руководителя структурного подразделения, к которому поступило для рассмотрения обращение, и фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя);

- сведения о постановке на контроль;
- сведения о дате и результатах рассмотрения обращения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

13. Сведения о кратком содержании сути обращения, внесенные в графу «Краткое содержание» РКК, должны быть конкретными и носить информативный характер.

14. Графа «Почтовый адрес» РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

15. Для внесения дополнительных сведений об обращении в РКК предусматривается графа «Примечание».

16. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в РКК обращению проставляется отметка «повторное» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Обращения одного и того же заявителя по разным вопросам повторными не являются.

17. Письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (далее – анонимное обращение), регистрируется с пометкой «Анонимное» в графе «Заявитель»" РКК. Ответ на такое обращение не дается.

18. 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. Информация о направлении обращения по компетенции вносится в РКК.

19. Обращения, текст которых не поддается прочтению, регистрируются в порядке, предусмотренном настоящим Регламентом. При этом в графе «Краткое содержание» делается запись о том, что текст в обращении гражданина 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.

20. Обращения граждан в форме электронного документа, направленные гражданами путем заполнения специальной формы на официальном сайте, регистрируются в порядке, предусмотренном главой 2 настоящего Регламента.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, направляется в письменной форме на адрес места жительства гражданина или в форме электронного сообщения при наличии адреса электронной почты.

Глава 3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ

21. Письменное обращение, поступившее в Администрацию, ее структурное подразделение в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается предшествующий рабочий день перед выходным или праздничным днем.

22. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях с даты регистрации в структурном подразделении (должностным лицом), ответственном за работу с обращениями граждан.

23. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «вручить немедленно» или «срочно», рассматриваются в установленном порядке.

24. Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема гражданина, исчисляется с даты приема гражданина.

25. Обращения, рассмотренные главой Администрации или его заместителями, передаются в структурное подразделение (должностному лицу), ответственное за работу с обращениями граждан, для регистрации и последующего направления в течение трех дней в соответствующие структурные Администрации для рассмотрения.

26. Обращения граждан, поступившие в структурные подразделения Администрации и рассмотренные руководителями структурных подразделений или лицами, замещающими их в установленном порядке, передаются в соответствующее структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, для регистрации и последующего направления в соответствующие структурные подразделения Администрации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией.

27. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения нескольким структурным подразделениям Администрации, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель, которому направляется подлинник обращения, осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей по обращению для подготовки ответа на обращение.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю или сообщают об отсутствии указанных предложений.

Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения несут все соисполнители, указанные в резолюции.

28. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения Администрации в другое осуществляется через соответствующее структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, не позднее двух дней со дня регистрации обращения.

29. Результатами рассмотрения обращений граждан, в том числе полученных в ходе личного приема граждан, являются:

письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных вопросов;

письменное или направленное в форме электронного документа либо устное, данное на личном приеме гражданину уведомление:

о направлении обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции;

о приобщении обращения к ранее поступившему обращению;

о невозможности рассмотрения его обращения;

о прекращении переписки.

30. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных

в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

31. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

32. При направлении письменного обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в случае необходимости могут быть запрошены документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

33. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение Администрации или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

34. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

35. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, проводит проверку по указанным в обращении фактам, при необходимости лично встречается с гражданином, направившим обращение.

37. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающих обращение, структурные подразделения Администрации в течение 15 дней представляют документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

38. В исключительных случаях Глава Администрации, его заместители, руководители структурных подразделений Администрации или лица, замещающие их в установленном порядке, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для продления срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет докладную на имя Главы Администрации или его заместителя, принявшего решение о рассмотрении обращения, согласованную со структурным подразделением (должностным лицом), ответственным за

работу с обращениями граждан, с информацией о проделанной работе, причинах продления конкретных мероприятий и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

39. Ответ гражданину готовится ответственным исполнителем с учетом информации, представленной соисполнителями, документов и материалов, представленных другими государственными органами, органами местного самоуправления.

При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ.

Если дубликат поступил после окончания рассмотрения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

40. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение должен содержать обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в обращении вопрос. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

41. В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководители структурных подразделений Администрации, или лица, замещающие их в установленном порядке, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

42. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации, его заместители, руководители структурных подразделений Администрации или лица, замещающие их в установленном порядке, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

43. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

44. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в Администрации, подписываются руководителем структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения с соответствующей резолюцией, либо уполномоченным на то лицом, либо лицом, замещающим его в установленном порядке.

45. Подлинные документы (свидетельство о рождении, паспорт, диплом, трудовая книжка, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации, свидетельство о праве собственности и другие правоустанавливающие документы), денежные знаки и ценные бумаги возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе ответственным исполнителем должны быть перечислены их наименования и указано количество листов приложения.

46. Ответы на обращения граждан печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются по почте, по адресу электронной почты или по требованию выдаются на руки заявителям под роспись в журнале учета личного приема граждан.

47. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц Администрации либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, направляются в установленном порядке в структурное подразделение Администрации, отвечающее за профилактику коррупционных и иных правонарушений, для рассмотрения и подготовки ответа.

47.1. 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, 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.

ГЛАВА 4. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

4.8 Организация приема граждан руководством должностными лицами Администрации обеспечивается структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями граждан.

49. Графики приема граждан размещаются на официальном сайте Администрации, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

на информационных стендах, размещенных в здании Администрации в местах, доступных для посетителей.

50. Прием граждан, как правило, ведется в специально оборудованных помещениях на нижнем этаже здания, оснащенных оргтехникой.

51. Место ожидания оборудуется информационными стендами для граждан, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средствами оказания первой помощи, а также схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации при возникновении чрезвычайной ситуации. В месте ожидания предусматривается доступ к местам общественного пользования. При наличии возможности места ожидания оборудуются электронной системой управления очередью и другими техническими средствами.

52. Помещения для приема обеспечиваются стульями, столами, а также писчей бумагой и ручками.

53. Рабочие места сотрудников, осуществляющих прием граждан, оборудуются телефонной связью, а также оргтехникой.

54. Должностные лица, участвующие в приеме, обеспечиваются настольными или настенными табличками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

55. Прием граждан ведется в порядке очередности. Допускается прием по предварительной записи.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

56. Прием инвалидов, многодетных, пенсионеров, иногородних граждан производится вне очереди.

57. Подготовка документов для приема граждан Главой Администрации, его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений Администрации, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

58. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

59. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в журнале учета посетителей. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

60. Во время личного приема гражданин делает устное заявление, которое регистрируется в журнале приема граждан, либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.

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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приёма гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

62. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение о порядке дальнейшего обращения .

63. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов .

64. Ответственность за обеспечение приема граждан и учет обращений, рассмотренных на личном приеме, несут руководители структурных подразделений Администрации.

ГЛАВА 5. КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА И СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

65. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан включает:

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотренным обращениям.

66. Контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, который должен быть постоянным, всесторонним и объективным, осуществляется руководителями структурных подразделений Администрации или их заместителями.

67. Структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, осуществляет контроль за исполнением всех обращений, поступивших на рассмотрение в Администрацию, и особый контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших из органов государственной власти с контролем исполнения.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется штамп «Контроль» и делается соответствующая отметка в РКК.

68. Снятие с контроля осуществляется:

при представлении ответственным исполнителем копии ответа заявителю по существу изложенных в обращении вопросов;

при представлении ответственным исполнителем копии ответа контролирующему органу;

при представлении ответственным исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении, с направлением письменного ответа заявителю;

при представлении ответственным исполнителем копии сопроводительного письма о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомления гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и (или) в контролирующий орган.

69. Структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, с установленной периодичностью представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек, и информирует Главу Администрации о ходе рассмотрения обращений граждан.

70. Руководители структурных Администрации и их заместители должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных законодательством Российской Федерации сроков рассмотрения обращений граждан, принимать меры по устранению выявленных нарушений.

ГЛАВА 6. ОРГАНИЗАЦИЯ ХРАНЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ, СВЯЗАННЫХ С ИХ РАССМОТРЕНИЕМ

71. Письменные обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

72. Каждое рассмотренное письменное обращение и все материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

лист резолюции по письменному обращению;

письменное обращение, приложения к нему (если имеются);

визовые копии ответа автору обращения, промежуточных ответов автору (если имеются);

письменная докладная о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);

материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

73. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также визовая копия сопроводительного документа. В РКК вносятся соответствующие сведения.

74. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом, исходя из даты регистрации обращения, или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

75. Должностным лицам, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, запрещается принимать на хранение нерассмотренные письменные обращения, а также неправильно или не полностью оформленные материалы проверок по письменным обращениям.

76. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей.

ГЛАВА 7. АНАЛИЗ СОСТОЯНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

77. Обращения граждан должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации, ее структурных подразделениях.

Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих повторные и коллективные жалобы по вопросам, которые могут и должны разрешаться в структурных подразделениях Администрации.

78. Анализ состояния работы с обращениями граждан в Администрации, ее структурных подразделениях ежеквартально путем предоставления в структурное подразделение (должностному лицу), ответственное за работу с обращениями граждан, информации:

- о количестве и характере рассмотренных обращений граждан;

- о количестве и характере решений, принятых по обращениям граждан в пределах своих полномочий;

- о количестве и характере судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;

- о количестве принятых на личном приеме граждан.

79. Структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан в Администрации и представляет доклад Главе Администрации

80. Проведение проверок осуществляется с определенной периодичностью структурным подразделением (должностным лицом),

ответственным за работу с обращениями граждан, в ходе которых изучаются и оцениваются:

организация работы по планированию и проведению организационных мероприятий по повышению исполнительской дисциплины, улучшению качества рассмотрения обращений, выявлению и устранению причин, порождающих повторные жалобы;

статистические и аналитические материалы, связанные с рассмотрением обращений граждан;

организация приема и регистрации письменных обращений граждан;

полнота и качество заполнения РКК;

номенклатурные дела с письменными обращениями и материалами, связанными с их рассмотрением, на предмет полномочий должностного лица на подписание ответа, а также соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений;

организация личного приема граждан;

знание сотрудниками, осуществляющими работу с обращениями граждан, требований законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регламентирующих работу с обращениями граждан, а также должностных инструкций;

иные документы, необходимые для объективного и качественного анализа состояния работы с обращениями граждан.

81. По результатам проверок составляются справки, предусматривающие сроки устранения выявленных недостатков.

82. Структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа ежеквартально проводит анализ и ведет реестры:

- оценки результатов рассмотрений обращений граждан и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращения о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

- оценки эффективности органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений;

- оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях.

83. Структурное подразделение (должностное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, составляет и ежеквартально проводит анализ Итоговых таблиц:

- оценки результатов рассмотрений обращений граждан и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращения о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;

- оценки эффективности органов местного самоуправления на основе анализа порядка рассмотрения обращений;

- оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях.