

Приложение-1

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
МР «Ахтынский район»
от «21» 04 2020г. № 104

Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в администрации муниципального района «Ахтынский район»

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Администрации МР «Ахтынский район» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения в Администрации МР «Ахтынский район» (далее - Администрация) обращений граждан, должностных и иных лиц, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в администрации.

1.2. Положения Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

1.2. Обращения могут быть индивидуальные и коллективные, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

II. Прием и регистрация обращений

2.1. Гражданин направляет в администрацию МР «Ахтынский район» или должностному лицу обращения, рассмотрение которых входит в ее компетенцию.

2.2. Письменные обращения направляются в администрацию МР «Ахтынский район» посредством почтовой связи или доставляются по адресу: РД, Ахтынский район, с. Ахты, ул. Гаджи Ахтынского, д.5.

2.3. Письменные обращения принимаются в администрации МР «Ахтынский район» по следующему графику:

В будние дни с 08ч.00мин по 17ч.00мин., обеденный перерыв с 12ч.00мин по 13ч.00мин.

Письменные обращения направляются по соответствующим адресам, сведения о которых, а также телефонные номера и адреса электронной почты размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://akhtymr.ru/>

2.4. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в администрацию.

2.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.6. Обращение, поступившее в администрацию МР «Ахтынский район» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.7. Письменное обращение, рассмотрение которых не входит в компетенцию администрации МР «Ахтынский район» или должностного лица, направляется в течении 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 обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта РФ) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

2.9. 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. При направлении администрацией МР «Ахтынский район» обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, вправе в случае необходимости запрашивать у последних документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблении правом.

2.11. Без рассмотрения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

III. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в администрацию МР «Ахтынский район» подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. В случае необходимости администрация МР «Ахтынский район» или должностное лицо, рассматривающее обращение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

3.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию МР «Ахтынский район» в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной орган или должностному лицу о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.5. Должностное лицо администрации МР «Ахтынский район» рассматривающее обращение:

- Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращение, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у них должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия;

- Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- Дает письменный ответ по существу, поставленных в обращении вопросов, за исключением, предусмотренных в настоящей инструкции случаев;

- Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.6. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

«удовлетворено повторное обращение» - принято решение об удовлетворении обращения, в котором обжалуются ответы и/или по которому принималось решение об отказе в удовлетворении ранее поданного обращения, а также по которому подтвердились факты волокиты и небрежности при рассмотрении предыдущего обращения, независимо от принятого по существу обжалуемых вопросов решения;

«отклонено» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

«разъяснено» - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо

требований или ходатайств, либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

«принято иное решение» - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам, прекращена переписка;

«направлено» - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для рассмотрения в другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

3.7. Ответ на обращение подписывается главой муниципального района «Ахтынский район».

3.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию МР «Ахтынский район» или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию МР «Ахтынский район».

3.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения. Ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации МР «Ахтынский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением требований, предусмотренных ч.2 ст. 6 ФЗ №59.

3.10. Ответ на обращение не дается в случае если:

- В письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- Текст письменного обращения не поддается прочтению;
- Текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

3.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

3.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на которые ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава МР «Ахтынский район» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же

орган или тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

IV. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц к главе МР «Ахтынский район» и заместителям главы МР «Ахтынский район» осуществляется секретарем.

4.2. В компетенцию секретаря, а также лиц, ответственных за прием граждан в структурных подразделениях, входит: запись посетителей, изъявивших желание попасть на прием, ведение личных карточек приема и оповещение заявителей о времени и дате осуществления приема.

4.3. Прием граждан главой МР «Ахтынский район» и заместителями при необходимости осуществляется с участием представителей структурных подразделений.

4.4. График приема граждан главой МР «Ахтынский район», его заместителями утверждается распоряжением главы.

4.5. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.8. Письменные обращения с личного приема регистрируются и направляются по принадлежности в порядке, определяемом настоящей Инструкцией.

4.9. В случае, если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения администрации МР «Ахтынский район».

4.10. В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации МР «Ахтынский район», ему разъясняется куда и в каком порядке следует обратиться.

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ « _____ » _____ 20 ____ г.
(дата приема)

Данные заявителя:

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____ Социальное положение _____

Почтовый адрес для ответа:

Субъект _____ Район _____ Населенный пункт _____

Улица _____ Дом _____ Корпус _____ Квартира _____ Индекс _____

Контактный телефон: _____ Электронный адрес: _____

Краткое содержание обращения (аннотация):

Содержание устного ответа, кому и что поручено, дата:

Решение, принятое по устному обращению: Дан ответ по существу (устно); Дан ответ по существу с направлением письменного ответа; Обеспечен прием уполномоченным лицом; Прием уполномоченным лицом будет обеспечен в течении 7 рабочих дней; Личный прием не состоялся; Отказ от приема. (Нужное подчеркнуть)

Результат рассмотрения обращения:

Когда и кем дан ответ:
