

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

20 февраля 2024 г.

г. Изобильный

№ 264

О Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского муниципального округа Ставропольского края

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», Уставом Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, Положением об администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края, утвержденным решением Думы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края от 29 сентября 2023 года № 123 и в целях совершенствования управленческой деятельности, администрация Изобильненского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского муниципального округа Ставропольского края (далее – администрация муниципального округа).

2. Признать утратившими силу постановления администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края:

от 13 марта 2018 г. № 317 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края»;

от 11 февраля 2019 г. № 162 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края, утвержденный постановлением администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края от 13 марта 2018 г. № 317»;

от 20 апреля 2021 г. № 515 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края, утвержденный постановлением администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края от 13 марта 2018 г. № 317»;

от 21 марта 2022 г. №464 «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского городского округа Ставропольского края, утвержденный постановлением администрации Изобильненского городского округа Ставропольского края от 13 марта 2018 г. № 317».

3. Заместителям главы администрации муниципального округа, руководителям структурных подразделений администрации муниципального округа, а также органов администрации муниципального округа, обладающих правами юридического лица довести Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского муниципального округа Ставропольского края до сведения всех работников и обеспечить строгое соблюдение его в практической работе.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Изобильненского муниципального округа Ставропольского края Пастухова Н.В.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Изобильненского муниципального
округа Ставропольского края

В.В.Форосянов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Изобильненского муниципального
округа Ставропольского края
от 20 февраля 2024 г. № 264

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию
Изобильненского муниципального округа Ставропольского края

1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», другими федеральными законами, Уставом (Основным законом) Ставропольского края, законодательством Ставропольского края, другими нормативными правовыми актами Губернатора и Правительства Ставропольского края, Уставом Изобильненского муниципального округа Ставропольского края.

Понятия и термины, используемые в Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Изобильненского муниципального округа Ставропольского края (далее – администрация муниципального округа), применяются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ.

1.1. Все поступающие в администрацию муниципального округа предложения, заявления и жалобы граждан в адрес Главы муниципального округа, администрации муниципального округа в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», по «Телефону доверия Главы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края» (далее – «Телефон доверия»), на «Прямую линию» Главы муниципального округа с населением или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан регистрируются специалистом общего отдела администрации муниципального округа в системе электронного делопроизводства и документооборота «ДЕЛЮ», не позднее, чем на второй день после их поступления.

1.2. Рассмотрение предложений, заявлений и жалоб граждан, поступивших в администрацию муниципального округа, осуществляется Главой муниципального округа, его заместителями ежедневно.

Обращения граждан рассматриваются в администрации муниципального округа в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен иной

контрольный срок рассмотрения обращения, в случае необходимости с выездом на место с участием гражданина, направившего обращение.

При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть, в порядке исключения, продлен Главой муниципального округа не более чем на 30 дней с одновременным информированием исполнителем гражданина и указанием причин его продления.

Обращения граждан по вопросам, не входящим в компетенцию администрации муниципального округа, в 7-дневный срок после регистрации направляются на рассмотрение в органы администрации муниципального округа, обладающие правами юридического лица, а также в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные организации, в ведении которых находится решение данных вопросов, о чем информируются заявители.

Обращения граждан, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, о чем информируются заявители.

В случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, ответ на обращение не дается, но исполнителем готовится служебная записка на имя Главы муниципального округа, в которой даются разъяснения по вопросам обращения гражданина или о принятых мерах. Если в таком 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.

В случае, если в письменном обращении, обжалуется судебное решение, такое обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностным лицам администрации муниципального округа, а также членам их семей, администрация муниципального округа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или невозможно определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, переписка с гражданином по данному вопросу прекращается, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае направления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

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.

1.3. Ответ на рассмотренное обращение готовится начальником отдела, специалистом администрации муниципального округа или руководителем органа администрации муниципального округа, обладающего правами юридического лица, и подписывается Главой муниципального округа или уполномоченным на то его заместителем.

Об исполнении обращения, органы администрации муниципального округа, обладающие правами юридического лица, иные организации письменно уведомляют администрацию муниципального округа с приложением копии ответа заявителю или представляют информацию по обращению ответственному исполнителю

Решение о снятии обращения с контроля принимает Глава муниципального округа. Исполненные обращения списываются «в дело» Главой муниципального округа или в его отсутствие - заместителем, его замещающим. Ответы на обращения, подписанные Главой муниципального округа считаются списанными «в дело».

Отправка ответа на рассмотренное обращение, сообщение граждан осуществляется специалистом общего отдела администрации муниципального округа, отвечающим за работу с обращениями граждан посредством: почтовой связи, электронной почты или на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.4. Специалист общего отдела администрации муниципального округа, отвечающий за работу с обращениями граждан:

анализирует состояние работы с поступающими в администрацию муниципального округа предложениями, заявлениями и жалобами и ежеквар-

тельно, не позднее 5 числа, составляет по этому вопросу справку, которая докладывается на оперативном совещании администрации муниципального округа;

информирует население Изобильненского муниципального округа о работе с обращениями граждан через общественно-политическую газету Изобильненского муниципального округа Ставропольского края «Наше время» или информационно-аналитическую газету Изобильненского муниципального округа Ставропольского края «Изобильненский муниципальный вестник» и официальный портал органов местного самоуправления Изобильненского муниципального округа <https://izobadmin.gosuslugi.ru/>.

2. Организация личного приема граждан Главой муниципального округа, его заместителями

2.1. Личный прием граждан осуществляется Главой муниципального округа, его заместителями, по вопросам, отнесенным к их компетенции. В случае необходимости на прием приглашаются начальники отделов администрации муниципального округа, а также органов администрации муниципального округа, обладающих правами юридического лица, учреждений и организаций муниципального округа. Личный прием граждан Главой муниципального округа, его заместителями осуществляется согласно графику:

Глава муниципального округа – второй и четвертый вторник каждого месяца с 15-00;

заместители главы администрации муниципального округа – первый и третий понедельник каждого месяца с 10-00.

Информация о месте и времени приема граждан Главой муниципального округа, его заместителями размещается в здании администрации муниципального округа на информационном стенде и на официальном портале органов местного самоуправления Изобильненского муниципального округа <https://izobadmin.gosuslugi.ru/>.

В случае неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановки (карантина) в Ставропольском крае или в Изобильненском муниципальном округе, болезни гражданина, записавшегося на прием, личный прием граждан, проводится в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудио-связи и иных видов связи.

В случае присутствия гражданина, предварительно записавшегося на личный прием граждан специалисты администрации муниципального округа:

при входе в здание администрации муниципального округа, обязательно измеряют температуру тела гражданина с использованием бесконтактных термометров (или тепловизоров);

обеспечивают гражданина и приглашенных лиц масками;

осуществляют обработку рук гражданина и приглашенных лиц кожным антисептиком.

Место ожидания личного приема обеспечивается соблюдением социальной дистанции, место проведения личного приема граждан оборудуется

устройством обеззараживания воздуха, разрешенного к применению в присутствии людей.

После проведенного личного приема граждан проводится обработка дезинфицирующими средствами поверхностей стола, стульев, дверных ручек и осуществляется проветривание помещения.

2.2. Предварительная беседа с гражданами, запись на личный прием граждан, организация проведения личного приема граждан проводится специалистом общего отдела администрации муниципального округа, отвечающим за работу с обращениями граждан и (или) начальником общего отдела администрации муниципального округа.

При организации проведения личного приема граждан устанавливается очередность приема, предоставляется преимущество в первоочередном порядке отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В целях обеспечения всестороннего, полного и объективного сохранения информации о ходе и результатах приема граждан ведется аудиозапись, о чем заранее сообщается заявителю. Любая иная видео- и аудиозапись личного приема граждан не допускается без согласования с Главой муниципального округа, его заместителями, ведущими личный прием граждан.

3. Работа «Телефона доверия Главы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края»

3.1. Телефон доверия работает круглосуточно. Приём, запись обращений на Телефон доверия и организация работы Телефона доверия по номеру 2-10-88 осуществляется специалистом общего отдела администрации муниципального округа:

в рабочие дни с 9.00 до 18.00 - в режиме разговора;

во время отсутствия специалиста общего отдела администрации муниципального округа на рабочем месте, во время перерыва с 13.00 до 14.00, в выходные и праздничные нерабочие дни – в автоматическом режиме с аудиозаписью сообщений (в режиме автоответчика).

Время приема одного обращения в режиме работы автоответчика составляет 2 минуты. В автоматическом режиме при соединении с абонентом воспроизводится следующий текст сообщения:

«Здравствуйте. Вы обратились на «Телефон доверия Главы Изобильненского муниципального округа Ставропольского края». Пожалуйста, оставьте свое обращение после звукового сигнала указав фамилию, имя, отчество, домашний адрес, телефон, наличие льгот и социальное положение. Время разговора ограничено 2 минутами. Спасибо.»

Все обращения, поступающие по Телефону доверия, не позднее следующего рабочего дня с момента их получения подлежат регистрации. В случае если гражданин не указал фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или номер контактного телефона, обращение регистрируется, но ответ на обращение не направля-

ется, в связи с анонимностью. В случае если по аудиозаписи не удастся распознать речь и тематику – обращение не регистрируется.

Специалист общего отдела администрации муниципального округа, отвечающий за работу Телефона доверия, ежедневно:

осуществляет прослушивание аудиозаписей устных обращений, поступивших на Телефон доверия, кратко излагает их содержание;

передает обращения граждан на рассмотрение Главе муниципального округа;

осуществляет передачу и отправку обращений на рассмотрение в отделы администрации муниципального округа, а также в органы администрации муниципального округа, обладающие правами юридического лица;

обеспечивает контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан.

В случае если факты, содержащиеся в обращениях граждан, требуют экстренного принятия решений, они рассматриваются в 3-дневный срок, что отражается в резолюции на обращении.

Аудиозапись сообщений удаляется по мере заполнения памяти записывающего устройства, согласно технической возможности телефонного аппарата.

4. Проведение «Прямых линий» с населением

4.1. «Прямые линии» Главы муниципального округа с населением проходят ежемесячно. Информация о проведении и времени «Прямой линии» размещается в социальных сетях, на информационных стендах Изобильненского муниципального округа, на официальном портале органов местного самоуправления Изобильненского муниципального округа <https://izobadmin.gosuslugi.ru/>.