

Порядок рассмотрения письменных обращений граждан и организации личного приема в администрации Грачевского муниципального округа

Работа с обращениями граждан в администрации Грачевского муниципального округа осуществляется организационным отделом на основании Распоряжения администрации Грачевского муниципального округа Ставропольского края от 08.12.2020 № 2 «О Регламенте работы администрации Грачевского муниципального округа Ставропольского края»

Администрация округа в соответствии со своей компетенцией рассматривает обращения граждан, поступающие в адрес главы округа в письменной форме, по информационным системам общего пользования, по «Телефону доверия главы Грачевского муниципального округа Ставропольского края» (далее - «Телефон доверия») или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года N 80-КЗ "О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае";
- Регламентом администрации Грачевского муниципального округа.

Почтовый адрес администрации: 356250, Ставропольского края Грачевского района с.Грачевкаул.Ставропольская, 42;

контактный телефон (телефон для справок): 8(86540) 4-04-06, 4-06-05

Телефон доверия главы Грачевского муниципального округа :8(86540) 4-00-88

адрес электронной почты: adm-grmr@yandex.ru

Организация рассмотрения письменных обращений граждан

1. Письменные обращения граждан регистрируются не позже, чем на второй день со дня поступления в администрацию Грачевского муниципального округа организационным отделом и передаются главе, во время его отсутствия первому заместителю, заместителям, управляющему делами администрации.

После регистрации и обработки отделом по организационным и общим вопросам обращения граждан направляются в течение 3 дней для рассмотрения и подготовки ответа в соответствующие органы или структурные подразделения администрации.

2. Обращения с пометкой «лично» поступившие на имя главы округа и заместителей главы администрации вскрываются в организационном отделе руководителем отдела. В случае если обращение гражданина, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, оно регистрируется в обычном порядке.

3. Обращения граждан, поступившие в администрацию по информационным системам общего пользования и «Телефону доверия», подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом, как письменные обращения.

4. Обращения граждан рассматриваются в администрации в течение 30 дней со дня регистрации в организационном отделе, если не установлен иной контрольный срок рассмотрения обращения. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть в порядке исключения продлен главой округа и не более чем на 30 дней с одновременным уведомлением исполнителем заявителя и указанием причин его продления.

Обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позже 15 дней. Обращения военнослужащих и членов их семей разрешаются безотлагательно, но не позже 7 дней со дня их поступления в администрацию.

Обращения, поступившие по вопросам защиты прав ребенка, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, в том числе обеспечения безопасности людей на водных объектах, рассматриваются в течение 10 дней со дня их регистрации.

5. После получения резолюции главы района обращения возвращаются в организационный отдел для внесения содержания поручений в электронную карточку учета обращений, затем они направляются по назначению в соответствии с данным поручением.

6. Контроль за сроками, полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляет организационный отдел.
 7. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации в администрацию округа, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные Регламентом.
 8. Обращения граждан по вопросам, не входящим в компетенцию администрации района, в 7-дневный срок после регистрации направляются организационным отделом на рассмотрение в органы и структурные подразделения администрации округа, а также в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, иные организации, в ведении которых находится решение данных вопросов, о чем информируются заявители.
 9. Ответы гражданам о принятых по их обращениям мерах в установленные сроки дают руководители органов и структурных подразделений администрации округа за подписью главы округа, заместителей курирующих данные направления, а так же руководители организаций, в которые направлены эти обращения на рассмотрение.
 10. Об исполнении обращений, взятых на контроль, организации письменно уведомляют организационный отдел с приложением копий ответов заявителям и оригиналов писем.
 11. Если ответ на обращение, подписанный руководителем органа местного самоуправления муниципального образования округа, иной организации, поступивший в администрацию округа, не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен организационным отделом с сопроводительным письмом, подписанным главой округа, его заместителем, для дальнейшего рассмотрения.
- В необходимых случаях для рассмотрения обращений могут создаваться в установленном порядке комиссии в составе работников аппарата администрации, депутатов, представителей иных организаций. В этих проверках могут принимать участие сами заявители.
12. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, дан письменный ответ, приняты необходимые меры по защите законных прав и интересов граждан.

Письменно гражданин может обратиться:

- непосредственно в организационный отдел округа;

- по факсу отдела (тел: 8(86540) 4-15-45);
- почтой (по адресу: 356250, с.Грачевка , ул.Ставропольская, 42);

Организация личного приема граждан

1. Личный прием граждан осуществляется главой округа, его заместителями, управляющим делами администрации по вопросам, отнесенным к их компетенции. В случае необходимости на прием приглашаются руководители структурных подразделений администрации округа.

2. Личный прием граждан главой округа, его заместителями осуществляется ежедневно согласно графика:

- глава округа - вторник с 8-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 13-00;
- первый заместитель главы администрации - среда с 8-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 13-00;
- заместитель главы администрации - четверг с 8-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 13-00;
- заместитель главы администрации - среда с 8-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 13-00;
- управляющий делами администрации – четверг с 8-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 13-00.

Информация о месте и времени приема граждан главой округа, его заместителями размещается в здании на информационном стенде и на официальном сайте администрации округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием, организация проведения личного приема возлагаются на организационный отдел. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к компетенции администрации округа, специалист организационного дает необходимые разъяснения куда и в каком порядке следует обратиться для решения данных вопросов.

4. Содержание устного обращения гражданина 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 органами и структурными подразделениями администрации округа, организацией или должностными лицами этих организаций, рассматривающими данное обращение.

Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы округа, его заместителей, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов.

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

Организация рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема, осуществляется в порядке, определенном настоящим Регламентом.

5. О нарушениях порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в администрации округа, организационный отдел информирует первого заместителя, заместителей главы администрации, управляющего делами администрации округа.

6. Организационный отдел осуществляет анализ поступивших в администрацию округа письменных и устных обращений граждан, причин, повлекших жалобы населения, и принимаемых по ним мер, информирует главу округа, а также население Грачевского района через средства массовой информации или сети Интернет.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах администрации Грачевского муниципального округа

Название администрации	Адрес, №№ контактных телефонов, электронный адрес	Руководитель
Администрация Грачевского муниципального округа Ставропольского края	356250, Ставропольского края Грачевского района с.Грачевкаул.Ставропольская, 42; (код 8-865-40)	Филичкин Сергей Леонидович, глава округа

	<p>4-04-06 приемная главы; 4-07-26 управляющий делами 4-06-05 отдел по организацион-ным и общим вопросам администрации; adm-grmr @ yandex.ru;</p>	<p>Шалыгина Лидия Николаевна, управляющий делами администрации</p>
--	---	--