



ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

КУСИНСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ МАГНИТСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

456950, Челябинская область, Кусинский район, р.п. Магнитка, ул. Карла Маркса, д.9

ОГРН 1027401758560, ИНН 7434001112 Тел./факс 8 (35154) 3-54-73, 3-54-75, 3-59-01

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 1

14.01.2014 года

Об утверждении Правил организации работы с обращениями граждан в Администрации Магнитского городского поселения

Руководствуясь ст.25 Устава Магнитского городского поселения:

1. Утвердить Правила организации работы с обращениями граждан в Администрации Магнитского городского поселения (приложение).
2. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Заместителя Главы Магнитского городского поселения – Багаутдинова Р.Ф.

Глава Магнитского городского поселения

С.П. Калугин

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению Администрации
Магнитского городского поселения
от 14.01.2014 года №1

ПРАВИЛА

организации работы с обращениями граждан в Администрации Магнитского
городского поселения

I. Общие положения

1. Документовед Администрации Магнитского городского поселения и действует в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области "О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в государственные органы Челябинской области местного самоуправления", настоящими Правилами, должностной инструкцией.
2. Документовед выполняет работу по учету и организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, адресованных на имя Главы Магнитского городского поселения (далее – Глава), его заместителя; анализирует характер поднимаемых гражданами вопросов, информирует руководство об их содержании, выявляет причины появления.

II. Порядок приема и регистрации поступивших обращений

3. Поступившие в Администрацию Магнитского городского поселения письменные обращения (жалобы, заявления, предложения), адресованные на имя Главы, его заместителя, а также из вышестоящих органов, принимаются в администрации Магнитского городского поселения и регистрируются по форме, в журнале "письменных обращений граждан" в день их поступления, автору, по его просьбе, сообщается номер и дата регистрации. В случае необходимости предложить заявителю представить дополнительные документы.

Обращение передается Главе (в его отсутствие исполняющему обязанности Главы) для резолюции.

После рассмотрения Главой обращение обрабатывается, в журнале вносится полная запись резолюции, сроки исполнения, ФИО ответственного исполнителя.

4. Исполнителям находящимся в администрации, другим руководителям предприятий, учреждений, организаций) обращения направляются через документоведа не позднее, чем в 5-тидневный срок со дня регистрации в

Администрации, с указанием срока исполнения.

Исполнитель обязан рассмотреть обращение по существу и по результатам рассмотрения дать мотивированный письменный ответ в Администрацию в срок, установленный Главой или его заместителем для исполнения.

Целесообразно уведомить заявителя о том, кому направлено его обращение для исполнения.

5. Устные обращения принимаются на личном приеме. Периодичность и время личных приемов, проводимых должностными лицами органов местного самоуправления, устанавливаются Регламентом работы Администрации, утвержденным постановлением Главы.

Карточки для проведения личного приема граждан заполняются по установленной форме, если по существу поставленного вопроса, данная информация предоставляется Главе до начала приема.

III. Порядок и сроки рассмотрения поступивших обращений

6. Обращения, поступившие в Администрацию, Главою направляются для исполнения должностным лицам для подготовки мотивированного письменного ответа в срок, установленный Законом. Письменные обращения, не требующие дополнительного изучения, проверки, рассматриваются не позднее 30 дней со дня регистрации.
7. При рассмотрении устных обращений граждан Глава, его заместитель дают мотивированный ответ заявителю на личном приеме.
8. При рассмотрении коллективных обращений письменный ответ направляется на имя первого гражданина, подписавшего обращение, если в самом обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ.
9. В случаях, требующих для рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальных проверок, востребования дополнительных материалов, срок рассмотрения обращений может быть продлен, но не более, чем на 1 месяц, о чем письменно уведомить заявителя и обосновать необходимость продления срока.
10. Обращения граждан, содержащие вопросы социально и политически значимые для населения района, социальных групп, коллективов, обращения, где приводятся факты нарушения законов, злоупотребления служебным положением должностных лиц рассматриваются коллегиально с выездом на место.
11. Работа по контролю за сроками исполнения обращений осуществляется документоведом Администрации. Контроль может осуществляться как в устной, так и в письменной форме.
12. В случае, когда исполнитель из-за недостаточности дополнительных материалов, либо не завершившихся проверок по поставленному в

обращении вопросу, Главой может быть продлен срок работы с обращением, но не более, чем на один месяц, с письменным уведомлением об этом обратившихся граждан и необходимости продления срока.

IV. Работа с обращениями, поставленными на контроль

13. На контроль ставятся обращения, поступившие:
 - из вышестоящих организаций и СМИ;
 - от коллектива заявителей (3 и более человек);
 - инвалидов и участников ВОВ;
 - матерей-одиночек;
 - семей, имеющих детей-инвалидов;
 - обращения, в которых ставятся вопросы социально и политически значимые для поселения, населенного пункта, различных социальных групп, общественных организаций и приводятся факты нарушения Законов, злоупотребление служебным положением должностных лиц.
14. Отметка "Контроль" ставится на обращении, на сопроводительном письме и в журнале регистрации обращений.
15. Обращение направляется исполнителю для подготовки ответа на период не более 10-ти дней. Особое внимание обращается на качество и полноту подготовительного ответа, а также на решение проблем, поставленных в обращении.

V. Организация работы по приему граждан

16. Прием граждан в Администрации ведут Глава и его заместитель по Регламенту работы Администрации, утвержденному постановлением Главы.
17. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится "карточка учета приема посетителей" с указанием фамилии, имени, отчества, домашнего адреса, телефона, места работы, содержание вопроса. На приеме у Главы запись в журнале регистрации устных обращений граждан ведет документовед.
18. График личного приема Главой, его заместителя доводится до сведения граждан поселения через органы печати и СМИ. Прием граждан проводится в здании Администрации.
19. Заместитель Главы самостоятельно ведёт предварительную запись (если это необходимо), заполняет "журнал регистрации обращений граждан".

VI. Учет и анализ результатов работы с обращениями граждан

20. Анализ работы с обращениями граждан проводится два раза в год - по итогам 1 полугодия и по итогам года.
21. Кроме того, документовед готовит другие аналитические материалы (о характере вопросов, о категориях заявителей).
22. Ответственность за состояние делопроизводства и выполнение настоящих Правил возлагается на документоведа, ведущего работу с обращениями граждан.

Заместитель Главы
Магнитского городского поселения

Р.Ф. Багаутдинов