



«Утверждаю»:

Глава АМС Дигорского
муниципального района
Р.С. Туккаев
«___» _____ 2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН АДМИНИСТРАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ДИГОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА РСО-АЛАНИЯ

I. Общие положения

1.1. Отдел по работе с обращениями граждан (далее именуется - Отдел) является структурным подразделением администрации местного самоуправления Дигорского муниципального района и осуществляет работу по организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан.

1.2. Структура и штат отдела утверждается Главой администрации местного самоуправления Дигорского муниципального района, его работу возглавляет начальник отдела.

1.3. Отдел руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Дигорского муниципального района, постановлениями и распоряжениями главы администрации местного самоуправления Дигорского муниципального района, а также настоящим Положением.

1.4. Отдел по организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан организуется и контролируется заместителем Главы администрации в соответствии с установленной курацией.

II. Основные задачи и функции отдела

Основными задачами и функциями отдела являются:

2.1. Организация работы по приему и рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, контроль за принятием решений по ним в нормативные сроки.

2.2. Организация приемов граждан по личным вопросам Главой администрации местного самоуправления Дигорского муниципального района (далее Глава администрации района) и его заместителями.

2.3. Регистрация письменных обращений, изучение, оформление их в дела и передача на рассмотрение руководству администрации в соответствии с утвержденным распределением обязанностей или в соответствующие структурные подразделения для принятия решения.

2.4. Изучение и анализ вопросов, поставленных гражданами в письмах и на личных приемах, и на этой основе подготовка оперативной и периодической

информации о количестве и характере обращений, поступивших в администрацию местного самоуправления Дигорского муниципального района (далее- администрация района).

2.5. Подготовка на основе обобщения и анализа обращений граждан предложений по устранению причин, порождающих их обоснованные жалобы.

2.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных в структурные подразделения администрации района.

2.7. Осуществление проверок состояния работы по рассмотрению обращений граждан, оказание практической и методической помощи в организации этой работы в администрациях района, отделах, управлениях и комитетах городской администрации. Изучение, обобщение и распространение положительного опыта организации приемов и рассмотрения обращений граждан.

2.8. Ведение делопроизводства по обращениям граждан, обеспечение хранения и своевременной передачи дел в архив, регистрация и рассылка адресатам ответов, подписанных Главой администрации района и его заместителями.

III. Права

По вопросам, отнесенным к компетенции отдела, ему предоставляется право:

3.1. Направлять в администрации поселений, организации или хозяйственные органы письма граждан, относящиеся к их компетенции и ранее ими не рассматривавшиеся, в необходимых случаях с получением информации о принятых мерах.

3.2. Запрашивать от администраций поселений, а также от структурных подразделений администрации района и подведомственных ей предприятий, организаций и учреждений информацию и другие дополнительные материалы, касающиеся вопросов, поставленных в письменных и устных обращениях граждан.

3.3. Требовать от руководителей структурных подразделений оформления ответов на обращения граждан в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

3.4. Не принимать от исполнителей неправильно оформленные ответы.

3.5. Вносить на рассмотрение администрации вопросы о работе с письменными и устными обращениями граждан.

3.6. В случае необходимости вносить предложения о привлечении к работе на договорной основе отдельных специалистов.

IV. Организация работы с обращениями граждан

4.1. Организация личного приема граждан

4.1.1. Прием и рассмотрение обращений граждан в администрации осуществляют: Глава администрации, заместители главы, начальники управлений и начальники отделов. Прием граждан проводится в установленные графиком и доведенные до сведения граждан дни и часы.

4.1.2. График приема составляется на месяц главным специалистом отдела по работе с обращениями граждан до 25 числа, затем согласовывается со всеми внесенными в него должностными лицами, утверждается главой администрации,

курирующим отдел, и вывешивается в здании администрации на доступном для обозрения месте.

4.1.3. Прием граждан по личным вопросам осуществляется в приемной администрации. Запись граждан на прием к Главе администрации района и его заместителям ведется работниками отдела, согласно установленному графику.

4.1.4. Личный прием Главы администрации и его заместителей обеспечивают специалисты отдела, а также другие должностные лица администрации по их решению.

4.1.5. Прием инвалидов ВОВ и труда, участников войны производится вне очереди. Записавшиеся на прием принимаются в порядке, согласно подготовленному заранее списку.

4.1.6. С гражданами, впервые пришедшими в приемную администрации, проводится беседа работником, ведущим запись на прием для выяснения вопроса и определения должностного лица или органа, к компетенции которого относится разрешение обращения. При этом выясняется, к каким должностным лицам или органам уже обращался заявитель и какое решение принято. Если заявитель ранее не обращался к компетентным лицам или органам по возникшему у него вопросу, то ему сообщается фамилия, имя, отчество, служебный адрес должностного лица, либо наименование и адрес органа, в который ему следует обратиться.

4.1.7. На все письменные и устные обращения заполняются контрольно-регистрационные карточки и заводятся "дела", в которые комплектуется документация, относящаяся к обращению.

Решения, принятые руководителями по обращениям граждан, заносятся работником отдела в контрольно - регистрационные карточки, которые после окончания приема регистрируются и заносятся в компьютер.

4.2. Организация рассмотрения письменных обращений граждан

4.2.1. Письма граждан, поступившие в отдел документационного обеспечения управления делопроизводства, передаются в отдел по работе с обращениями граждан, где производится их регистрация. При этом на письмах работниками отдела проставляются регистрационный штамп, фиксирующий дату их поступления и регистрационный номер, а в необходимых случаях также штамп "контроль".

4.2.2. Все поступившие письма проверяются на компьютере на повторность поступления (по фамилии заявителя). Если обращение является повторным, то все материалы группируются в одном "деле", регистрационный номер остается первоначальным.

4.2.3. По содержанию каждого обращения отделом определяется кому из руководителей администрации, другим должностным лицам следует направить его для рассмотрения.

4.2.4. На рассмотрение руководителей администрации, как правило, передаются предложения, заявления и жалобы граждан, поступившие через государственные органы, общественные организации, редакции центральных газет и журналов, коллективные и повторные обращения граждан. Указанная категория писем ставится на "контроль" и подлинники ответов на них подлежат возврату в отдел по работе с обращениями граждан.

Письма граждан, требующие разъяснения положений действующего законодательства, а также не рассматривавшиеся ранее администрацией местного самоуправления муниципального образования Дигорский район, направляются отделом для принятия мер на месте, о чем сообщается заявителю.

4.2.5. Глава администрации изучает содержание поступившего обращения, а также документы, находящиеся "в деле", пишет на регистрационной карточке резолюцию, с указанием конкретных сроков рассмотрения обращения исполнителем и передает его помощнику, который после ознакомления с резолюциями руководителей, передает письма в отдел.

Если на поступившее письмо требуется ответ в вышестоящие органы, дает одновременно указание помощнику о персональном контроле за исполнением своего решения по обращению, а также последующей подготовке проектов ответов в вышестоящие государственные и общественные организации, редакции центральных газет и журналов.

4.2.6. Уведомление граждан о мерах, принятых по их обращениям осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

4.2.7. При организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан отдел контролирует соблюдение сроков их исполнения:

а) до одного месяца в случаях, когда требуется дополнительное изучение и проверка;

б) до 15 дней в случаях, когда не требуется дополнительное изучение и проверка;

в) заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей рассматриваются безотлагательно, но не позднее 7 дней с момента их поступления в управления, комитеты, отделы и службы администрации района;

г) в случае необходимости проведения специальной проверки и требования дополнительных материалов и принятия других мер, глава администрации и заместители могут в порядке исключения продлить срок исполнения заявления или жалобы, но не более чем на один месяц, а обращения военнослужащих и членов их семей не более чем на 15 дней с последующим уведомлением лица, подавшего жалобу или заявление.

4.2.8. Регистрация входящих документов осуществляется путем создания регистрационной карточки документа в системе электронного документооборота (далее-СЭД), которой автоматически присваивается регистрационный номер.

4.2.9. В Администрацию Президента РФ в электронной форме на портале ССТУ.РФ предоставляется информация о результатах рассмотрения обращения граждан, а так же о мерах, принятых по данным обращениям.

4.3. Контроль за исполнением решений по обращениям граждан

4.3.1. Контроль за исполнением решений, принятых по обращениям граждан, осуществляет главный специалист отдела с помощью компьютера.

Периодически работники отдела ставят в известность исполнителей об истечении сроков рассмотрения обращений граждан, о чем делаются соответствующие отметки.

4.4. Обобщение и анализ обращений граждан

4.4.1. Сведения о количестве и содержании вопросов, поднятых в письменных и устных обращениях граждан (раздельно) обобщаются с помощью компьютера по состоянию на 1 число каждого месяца, квартала.

4.4.2. Обобщение и анализ сведений о рассмотрении обращений граждан проводится ежемесячно, по итогам полугодия и года главным специалистом отдела по работе с обращениями граждан.