



РАСПОРЯЖЕНИЕ

от «12» 04 2019 г. № 0265

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации МО «Мирнинский район»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования порядка работы с обращениями граждан и организаций в Администрации МО «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия):

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций (приложение).
2. Руководителям структурных подразделений Администрации МО «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия), муниципальных учреждений МО «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия) обеспечить соблюдение требований Положения.
3. Контроль исполнения данного распоряжения возложить на начальника отдела делопроизводства и контроля (Юрьева Л.А.).

И.о. Главы
Администрации района

Д.А. Ситнянский

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в Администрации муниципального образования «Мирнинский район» Республики Саха
(Якутия)

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций (далее - обращения) в Администрации муниципального образования «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия) (далее - Положение и Администрация) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес Главы муниципального образования и его заместителей (далее - *должностные лица*), Администрации в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных, а также к организации личного приема граждан в Администрации.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Конституцией (Основным законом) Республики Саха (Якутия), Законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З № 155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)», Уставом муниципального образования «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия), инструкцией по делопроизводству Администрации муниципального образования «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия).

1.3. Обращения (запросы), поступившие в Администрацию подлежат обязательному рассмотрению должностными лицами, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращения (запроса).

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется должностными лицами, руководителями структурных подразделений Администрации, иными работниками по поручению Главы муниципального образования и его заместителей (далее - исполнители).

Сотрудники Администрации, осуществляющие работу с обращениями (запросами) в порядке исполнения указаний (поручений) должностных лиц или в порядке исполнения своих должностных обязанностей, считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений (запросов).

1.5. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.6. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев,

установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законодательством.

1.7. Организация работы по учету обращений, контролю соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализу и обобщению содержащейся в них информации, проведению проверок и оценки состояния работы с обращениями, приему граждан должностными лицами Администрации возлагается на начальника отдела делопроизводства и контроля (далее – уполномоченное лицо, ответственное за организацию работы с обращениями).

2. Прием, первичная обработка обращений

2.1. Обращение в Администрацию может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсу (8 (41136) 4-51-37), в форме электронного документа через официальный сайт муниципального образования www.алмазный-край.рф, путем заполнения заявителем специальной формы, содержащий необходимые реквизиты в модуле «Интернет приемная».

Почтовый адрес Администрации для обращений, направляемых в письменной форме: ул. Ленина, дом 19, г. Мирный, 678170.

2.2. Централизованный учет и регистрация обращений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан (далее – ответственный работник) в сроки, установленные законодательством.

2.3. Поступившая корреспонденция в виде письменных и электронных документов обрабатывается в общем порядке в соответствии с Инструкцией по делопроизводству Администрации МО «Мирнинский район» Республики Саха (Якутия).

3. Регистрация обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию. Регистрация производится в АИС «Делопроизводство». Проводится проверка на повторность, многократность обращения. В системе электронного документооборота проверяется наличие письменных обращений гражданина в течение текущего года. Если таковые имеются, делается отметка в сопроводительном листе о том, куда обращался гражданин ранее, дело по предыдущему обращению прилагается к вновь поступившему обращению гражданина. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером (например, в обращении № 43-1, число 43 означает номер первичного обращения, число 1 – повторность вторично поступившего обращения). Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы; обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления.

3.2. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

4. Принятие решения после ознакомления с поступившим обращением

4.1. Должностное лицо, в адрес которого поступило обращение, после ознакомления с поступившим обращением принимает одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о переадресации обращения по компетенции;
- оставить обращение без ответа в случаях, указанных ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- о прекращении переписки (с согласия Главы муниципального образования, либо

уполномоченного на то лица);

- о возвращении обращения заявителю.

4.2. Обращения, которые были направлены Главе муниципального образования, возвращаются ответственному работнику для занесения резолюции (поручения руководителя) в АИС «Делопроизводство». В соответствии с резолюцией ответственный работник передает копии обращений исполнителям.

4.3. Категорически запрещается передавать обращения из одного структурного подразделения Администрации в другое структурное подразделение, не извещая ответственного работника.

4.4. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. В случае, если в поручении не указан срок исполнения, то срок устанавливается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4.1. Исполнитель, отмеченный должностными лицами в поручении по исполнению документа первым, обозначенный словами «свод» является ответственным исполнителем. Соисполнители обязаны участвовать в проработке вопроса и представлять ответственному исполнителю необходимые материалы.

4.4.2. Срок исполнения указания (поручения) исчисляется в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству в Администрации.

4.4.3. Примеры резолюций, указаний (поручений) установлены в таблице.

Примеры резолюций

Вариант	Примеры резолюций, поручений и указаний визирующего должностного лица	Описание, комментарии резолюций, поручений и указаний
Сроки рассмотрения обращения устанавливаются в пределах сроков, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»		
1	Иванову И.И. для рассмотрения и направления ответа	Исполнитель рассматривает обращение в пределах сроков, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
2	Иванову И.И. для рассмотрения и направления ответа в срок до 28.02.2018 (установление срока на рассмотрение визирующего должностного лица)	Исполнитель рассматривает обращение в пределах сроков, установленных должностным лицом (т.е. до 28.02.2018)
3	Иванову И.И. – свод. Петрову П.П., Сидорову С.С. для рассмотрения и направления информации (проекта ответа)	Исполнители (Петров П.П., Сидоров С.С.) самостоятельно не отвечают гражданину, а направляют информацию (проект ответа) для свода Иванову И.И. Иванов И.И. осуществляет свод информации (проектов ответа) и направляет письменный ответ гражданину.
4	Свод и подготовка проекта ответа - Сафронову А.А. Ларионову С.А., Винокурову С.В. - для рассмотрения и направления информации	Исполнители (Ларионов С.А., Винокуров С.В.) самостоятельно не отвечают гражданину, а направляют информацию для свода Сафронову А.А. Сафронов А.А. осуществляет свод информации и направляет проект письменного ответа должностному лицу (Главе МО и (или) его заместителям). Письменный ответ направляется гражданину за подписью должностного лица (Главы МО и (или) его заместителями).
5	Сафронову А.А. по п.1, Винокурову С.В. по п.2 для рассмотрения и ответа	Исполнители (Сафронов А.А., Винокуров С.В.) самостоятельно направляют письменные ответы гражданину по п.1 и п.2 обращения.

5. Направление обращения на рассмотрение по компетенции

5.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в

компетенцию Главы муниципального образования «Мирнинский район» и Администрации, направляется в течение 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, указанного в п.8.4 Положения.

5.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление по вопросам миграции МВД по Республике Саха (Якутия) и Главе Республики Саха (Якутия) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.8.4 Положения.

5.3. Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Администрации, то обращение в течение трех дней со дня регистрации возвращается Главе муниципального образования с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения Администрации о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

5.4. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Рассмотрение обращения

6.1. Должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

6.2. Ответ на обращение подписывается Главой муниципального образования, его заместителями.

6.3. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

6.4. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному автором обращения.

6.5. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, ответ на который был размещен на сайте муниципального образования «Мирнинский район», то автору в течение семи дней со дня регистрации обращения исполнителем сообщается электронный адрес страницы данного сайта «Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц», на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении автора.

6.6. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к обращению, передаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации ответственному работнику. Информация о завершении рассмотрения обращения вносится ответственным работником в систему электронного документооборота АИС «Делопроизводство».

7. Прекращение переписки с гражданином

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, Глава муниципального образования либо уполномоченное на то

должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения адресованы в Администрацию муниципального образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8. Оставление письменного обращения без ответа

Должностное лицо при получении письменного обращения вправе оставить следующее обращение без ответа:

8.1. в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Одновременно сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

8.2. не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном 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;

8.3. если текст письменного обращения не поддается прочтению. Одновременно об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

8.4. текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Одновременно об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

8.5. 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.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменные обращения граждан, относящиеся к полномочиям Главы муниципального образования и Администрации, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, Глава муниципального образования, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Требования к подготовке, оформлению ответа на обращение.

Оформление дел

10.1. Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

ответ заявителю должен содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки.

10.2. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан (копии ответов гражданам) передается ответственному работнику для учета и снятия с контроля.

10.3. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ответственного работника.

Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения хранятся у ответственного работника.

10.4. В папку вкладываются: подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату заявителю) - копию обращения; резолюция должностного либо уполномоченного на то лица; копии ответов заявителю по результатам рассмотрения обращения; копии уведомлений о продлении сроков рассмотрения письменного обращения, о перенаправлении обращения в компетентные органы государственной власти, органы местного самоуправления.

10.5. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в течение пяти лет.

После экспертизы экспертной комиссии Администрации документы по обращениям граждан уничтожаются по акту.

11. Личный прием граждан

11.1. Организацию приема граждан осуществляет ответственный работник.

11.2. Личный прием граждан Главой Мирнинского района проводится в первую среду каждого месяца по предварительной записи.

Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Администрации;
- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения.

Заместителями Главы Администрации, помощником Главы личный прием проводится без предварительной записи в рабочее время в рамках направления своей деятельности.

11.3. График личного приема обнародуется в установленном законом порядке на официальном сайте алмазний-край.рф.

11.4. Предварительная запись на прием осуществляется ответственным работником по телефону: 4-51-50 ежедневно в рабочее время с понедельника по четверг с 9-00 до 12-15, с 14-00 до 17-45 минут, по пятницам с 9-00 до 12-15.

Перед осуществлением записи заявитель обязан изложить суть своего вопроса ответственному работнику.

11.5. На каждого гражданина, обратившегося на прием к Главе муниципального образования, к его заместителям и руководителям структурных подразделений Администрации заполняется карточка личного приема согласно приложению к настоящему Положению, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и фамилия руководителя, ведущего прием. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

11.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

11.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

Во время личного приема должностное лицо, ведущее прием:

может дать ответ гражданину, с его согласия, устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина;

доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения;

дает разъяснение гражданину куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации МО «Мирнинский район» государственного органа или должностного лица;

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

11.10. Во время личного приема Глава муниципального образования или его заместители вправе направить заявителя в соответствующее структурное подразделение Администрации или другие органы местного самоуправления. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личном приеме могут присутствовать руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений Администрации.

11.11. После завершения личного приема, согласно данным поручениям, ответственный работник оформляет рассылку исполнителям документов, связанных с рассмотрением обращений.

11.12. Запись на повторный прием к Главе муниципального образования или к его заместителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии со сроками, данными должностными лицами, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Саха (Якутия).

12.2. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

12.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию осуществляет ответственный работник.

Ответственный работник имеет право: запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений, знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений, вносить руководителям структурных подразделений Администрации предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

12.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направлений ответов заявителям.

12.5. Руководители структурных подразделений Администрации несут персональную ответственность за своевременное, объективное и полное рассмотрение обращений и прием посетителей.

При установлении фактов несвоевременного рассмотрения обращений граждан, предоставления недостоверной информации, необоснованного отклонения, ненадлежащего исполнения поручений должностных лиц начальник отдела делопроизводства и контроля обязан проинформировать Главу района.

12.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

12.7. Для снятия обращения с контроля исполнитель представляет ответственному работнику копию ответа или другие материалы, свидетельствующие об исполнении документа (справки, докладные записки и др.). Промежуточный ответ, равно как и запрос по рассмотрению обращения, не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

12.8. При окончании работы с обращением ответственный работник полностью формирует пакет всех документов и представляет его должностному лицу, наложившему свою резолюцию на обращение, который после ознакомления с документами списывает обращение в дело и ставит личную подпись.

12.9. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени), по решению уполномоченного лица, ответственного за организацию работы с обращениями в Администрации, он может быть продлен, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

12.10. В случае, если обращение не рассмотрено в установленный срок, оно признается не исполненным и остается на контроле. Обязанность по его исполнению сохраняется за исполнителем по рассмотрению обращения.

12.11. После завершения рассмотрения обращения копии ответов и материалы, относящиеся к нему, передаются ответственному работнику.

13. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан

13.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу.

13.2. Ответственный работник осуществляет систематизацию и обобщение результатов рассмотрения обращений с учетом:

- количества рассмотренных обращений;
- формы ответа (письменная, в форме электронного документа, в устной форме (личный прием));
- характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений («разъяснено», «не поддержано», «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»);
- срока рассмотрения обращения (рассмотрено в установленные сроки, рассмотрено с нарушением сроков, продление срока рассмотрения);
- формы рассмотрения обращений (с выездом на место, с участием заявителя);
- принятия мер к должностным лицам за действие либо бездействие, повлекшее нарушение прав граждан;

- кратности обращений (повторное, многократное);
- типа обращения (заявления, жалобы, предложения);
- предмета ведения (Российская Федерация; совместное ведение Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, субъект Российской Федерации, орган местного самоуправления);
- канала поступления (лично, почта, электронная почта, телеграмма, факсограмма и др.);
- анализа вопросов, поставленных в обращениях граждан, на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан;
- размещает информацию обзоры обращений за отчетный период на официальном сайте МО «Мирнинский район».

13.3. Результаты анализа рассматриваются на планерных совещаниях, заседаниях коллегии Администрации и используются для совершенствования работы с обращениями граждан в целях устранения ошибок и недостатков.

14. Работа по рассмотрению устных запросов граждан, поступивших по телефону

14.1. Работу по разъяснению устных запросов граждан, поступивших по телефону, ведет ответственный работник.

14.2. Ответственный работник при личном обращении вправе:

а) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:

- его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- его номер телефона;

- наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилию или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его устного обращения (запроса);

в) принимать решение:

- о предоставлении информации, предусмотренной пунктом 14.3 Положения;

- отказывать в предоставлении информации в случаях, предусмотренных пунктом

14.2.1 Положения;

14.2.1. Информация не предоставляется заявителю в случае, если:

а) содержание устного запроса не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

б) при устном запросе:

- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

- высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в) запрашиваемая информация:

- относится к информации ограниченного доступа;

- ранее предоставлялась заявителю;

- не относится к деятельности органа местного самоуправления;

- требует правовой оценки актов, принятых органом местного самоуправления, анализа деятельности органа местного самоуправления либо или проведения иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав заявителя;

- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

- касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22 декабря 2008 года № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

- требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

14.3. По устному обращению (запросу) заявителя предоставляется информация:

а) о почтовом адресе Администрации МО «Мирнинский район» и режиме работы;

б) о порядке проведения личного приема заявителей должностными лицами;

в) об утвержденной дате и времени личного приема заявителей конкретным должностным лицом;

г) о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей;

д) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесены организация личного приема заявителей и обеспечение рассмотрения обращений;

е) о регистрационном номере поступившего обращения или запроса заявителя и о том, в чей адрес оно направлено на рассмотрение;

ж) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц;

з) о почтовых адресах и справочных телефонах структурных подразделений государственных органов и органов местного самоуправления, обеспечивающих рассмотрение обращений и запросов заявителей;

и) иная информация, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.