

## РЕГЛАМЕНТ

### АДМИНИСТРАЦИИ ХАСАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

*(принят распоряжением главы Хасанского муниципального района от 05.11.2013 г. № 26-Г)*

«О Регламенте администрации Хасанского муниципального района»

#### **Статья 15. Порядок работы с обращениями граждан и организаций, прием граждан в администрации Хасанского муниципального района**

1. В администрации рассматриваются индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан и организаций (далее - обращения граждан), а также ходатайства в их поддержку по вопросам сфер деятельности администрации, порядка исполнения муниципальных функций и оказания муниципальных услуг, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

2. Орган государственной власти, члены и депутаты законодательных органов государственной власти и представительных органов местного самоуправления, направившие обращение гражданина, а также ходатайствующая организация информируются о результатах рассмотрения обращения.

3. Организация работы с обращениями граждан возлагается на общий отдел.

4. Поступившие в администрацию письменные обращения граждан докладываются главе района, по его распоряжению его заместителям, руководителю аппарата администрации района, руководителю структурного подразделения через общий отдел.

5. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействие) конкретных должностных лиц администрации, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа заявителю.

6. Обращения граждан, содержащие обжалование постановлений и распоряжений администрации, направляются соответствующим структурным подразделениям для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается главой района с информированием заявителя о принятом решении и при необходимости о порядке обжалования правовых актов и иных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Обращения граждан рассматриваются в администрации в срок, не превышающий 30 дней с даты поступления, а промежуточный в течение 10 дней. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен главой района, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

8. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10. Не дается ответ на обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи и при этом гражданину, направившему обращение сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

11. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, руководители структурных подразделений, рассматривающие обращение, направляют его 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.

13. Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными законами. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, при наличии отчество, адрес электронной почты, если документ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

14. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

15. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

16. Общий отдел обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- б) количество и характер рассмотренных обращений юридических лиц;
- в) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и юридических лиц администрацией в пределах его полномочий.

По итогам каждого полугодия и года общий отдел обобщает результаты анализа обращений граждан и представляет соответствующий доклад главе района.

17. Поступившие на имя главы администрации района обращения юридических лиц, содержащие жалобы (несогласие, неудовлетворенность и т.п.) на результаты рассмотрения

ранее поступивших в администрацию обращений этих юридических лиц, направляются для ответа соответствующим заместителям главы администрации района, руководителем аппарата администрации района, руководителям структурных подразделений.

18. Прием граждан организуется общим отделом по рабочим дням в соответствии с утверждаемым главой района графиком. Прием граждан осуществляется по графику заместителями главы администрации района, руководителем аппарата администрации района и руководителями структурных подразделений. Глава района осуществляет прием граждан по отдельному графику.

19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.