

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Организация работы по приёму, учёту, регистрации обращений граждан¹ и передача их должностным лицам для рассмотрения в структурные подразделения Управления реабилитации территорий и защиты населения Курганской области (далее Управление) осуществляется ведущим специалистом службы правовой и кадровой работы отдела общего обеспечения. Адрес расположения: 640020, Курганская область, г.Курган, ул. Томина, д. 34.

1.2 Рассмотрение обращений (жалоб) граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 июля 2013 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрению и разрешению должностными лицами в пределах компетенции Управления, подлежат письменные и устные обращения граждан, предложения, заявления и жалобы.

По электронной почте принимаются обращения, пришедшие с почтовой формы официального сайта Управления.

1.4. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Регистрация и учёт письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.2. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата.

2.3 Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или название организации), исходящий номер и его дата (если имеется);

краткое содержание обращения;

фамилия и резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя);

дата и результаты рассмотрения обращения;

сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.4. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке.

2.5. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и почтовый адрес (далее - анонимные обращения), по которым должен быть направлен ответ, регистрируются в общем порядке. После рассмотрения анонимного обращения

¹ Обращение граждан - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

соответствующим должностным лицом оно направляется в дело. Ответ на анонимное обращение не дается.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в Управление подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

3.3. В Управлении обращения граждан рассматриваются начальником Управления, лицами, замещающими его в установленном порядке.

3.4. В соответствии с резолюцией начальника Управления обращения граждан передаются исполнителям через ведущего специалистов службы правовой и кадровой работы отдела общего обеспечения Управления под роспись в журнале учёта обращений граждан.

3.5. Если в письменном обращении гражданина содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Управления, обращение направляется в течение 7 дней в другой государственный орган или орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса. Заявитель в этот же срок уведомляется о пересылке его обращения.

3.6. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.7. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

3.8. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение.

3.9. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем.

3.10. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о бессосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены.

3.11. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

4.2. В исключительных случаях срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, по решению начальника Управления.