

УТВЕРЖДАЮ

Глава Кожевниковского района
 А.М. Емельянов
«16»  2014 г.

Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в Администрации Кожевниковского района

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан и организаций (далее - обращение) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-03 «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

1.2. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений в письменной форме, в форме электронного документа, устных обращений, поступивших в ходе личного приема, по телефону.

1.3. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, когда для рассмотрения обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней Главой Кожевниковского района. В указанных случаях гражданину (организации), направившему (направившей) обращение, (далее - автор обращения) должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

2. Процедуры рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:
прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения Главой Кожевниковского района, первым заместителем Главы Кожевниковского района, исполняющим обязанности Главы Кожевниковского района, в случае его отсутствия (далее должностное лицо);

рассмотрение обращения муниципальным служащим, ответственным

за выполнение поручений по конкретному обращению (далее - исполнитель);
оформление дела по обращению, хранение;
анализ обращений.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. Прием обращений осуществляется муниципальным служащим управления делами Администрации Кожевниковского района.

3.2. Первичная обработка и регистрация обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий), чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина (организации), формирование электронных карточек данных обращений с присвоением регистрационного номера, направление обращения должностному лицу Администрации Кожевниковского района осуществляются муниципальным служащим управления делами Администрации Кожевниковского района.

Регистрация обращений осуществляется с использованием автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан.

При регистрации в электронной базе данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес) либо об обратившейся организации: наименование, сведения о местонахождении;

отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема (темы) обращения.

3.3. Совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

3.4. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

3.5. На стадии предварительной обработки поступивших обращений заместитель Главы Кожевниковского района по управлению делами отбирает обращения, предусмотренные статьей 11 Федерального закона от 2

мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.6. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, направляются в отдел правовой и кадровой работы для подготовки письменных разъяснений порядка обжалования судебных решений, и возвращаются гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации.

3.7. Обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям, принимаются к рассмотрению.

4. Рассмотрение обращения должностным лицом Администрации Кожевниковского района

4.1. Заместитель Главы Кожевниковского района по управлению делами рассматривает вопрос об отнесении к компетенции Администрации Кожевниковского района рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении, и наличии оснований для переадресации обращения; принимает решение о возвращении автору обращения вложенных в конверт подлинников документов.

По результатам предварительного рассмотрения обращения готовит предложения должностному лицу Администрации Кожевниковского района о поручениях по рассмотрению обращения.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не относятся к компетенции Администрации Кожевниковского района;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Администрации Кожевниковского района;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц; повторные обращения; многократные обращения;

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

анонимные обращения.

4.2. Повторные обращения, ставятся на рабочий контроль независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

4.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно в день регистрации направляется в территориальные органы федеральных органов

государственной власти в соответствии с их компетенцией.

4.4. По неоднократным обращениям заместитель Главы Кожевниковского района по управлению делами на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит предложение о прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предложение о прекращении переписки с автором обращения может быть также подготовлено и исполнителем непосредственно при рассмотрении обращения.

Окончательное решение о прекращении переписки принимает соответствующее должностное лицо Администрации Кожевниковского района, о чем автору обращения направляется уведомление.

4.5. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Кожевниковского района, заместитель Главы Кожевниковского района по управлению делами готовит:

сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

уведомление автору обращения о переадресации обращения.

4.6. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, должностное лицо Администрации Кожевниковского района, подписывающее поручение о рассмотрении обращения, в своей резолюции указывает наименования органов и должностных лиц, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

4.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых

входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с резолюцией должностного лица Администрации Кожевниковского района, которому передано для рассмотрения обращение, исполнитель готовит письмо гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

Письмо гражданину подписывается должностным лицом Администрации Кожевниковского района, принявшим решение о невозможности направления жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, и направляется автору обращения.

4.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то по решению (в соответствии с резолюцией) должностного лица Администрации Кожевниковского района исполнитель готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Сообщение подписывается должностным лицом Администрации Кожевниковского района, принявшим такое решение, и направляется автору обращения.

4.9. По результатам предварительного рассмотрения обращения муниципальный служащий управления делами Администрации Кожевниковского района:

вносит в базу данных содержание резолюции, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

направляет обращение и прилагаемые к нему документы исполнителям.

4.10. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение должностному лицу Администрации Кожевниковского района – три рабочих дня с момента регистрации обращения в управлении делами Администрации Кожевниковского района.

4.11. Должностное лицо Администрации Кожевниковского района по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми документами:

определяет исполнителей и сроки рассмотрения обращения;

дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

4.12. Максимальный срок для подготовки поручения и передачи

обращения с поручением исполнителю - три рабочих дня.

5. Рассмотрение обращения исполнителем

5.1. Обращение с резолюцией должностного лица Администрации Кожевниковского района и прилагаемыми документами поступают к исполнителю.

5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов; по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

При проведении оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции Администрации Кожевниковского района;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;

проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных

нормативных правовых актов Кожевниковского района, недостатках в работе Администрации Кожевниковского района и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям действующего законодательства.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные автором обращения, запрашивает дополнительные материалы.

В случае признания заявления обоснованным в ответе автору обращения приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы автор обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов автора обращения (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы

подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты нрав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы неподлежащей удовлетворению в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в структурных подразделениях Администрации Кожевниковского района;

пригласить на личную беседу автора обращения, запросить у него дополнительную информацию;

инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация; вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, - не более 15 календарных дней.

Запрос подписывается должностным лицом Администрации Кожевниковского района, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления.

5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у автора обращения, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение автора обращения на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о

приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой автора обращения на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение автора обращения для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки автора обращения на личную беседу по уважительным причинам (состояние здоровья, семейные обстоятельства, отсутствие средств у гражданина на оплату проезда, отсутствие транспортной доступности) исполнителем принимается решение о выезде по месту нахождения автора обращения для беседы и получения дополнительных материалов.

Автор обращения уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

5.8. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностной инструкцией.

5.9. В случае недостаточности полномочий исполнителя (запрос информации, координация деятельности, согласование документов) для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении, оформление необходимых документов и совершение действий осуществляются через соответствующих должностных лиц Администрации Кожевниковского района.

5.10. В случае необходимости исследования при рассмотрении обращения материалов и объектов, которые не могут быть истребованы или представлены по месту рассмотрения обращения, исполнитель с предварительного разрешения соответствующего должностного лица Администрации Кожевниковского района выезжает по месту нахождения данных материалов или месту нахождения исследуемых объектов.

5.11. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель определяет порядок и сроки подготовки ответа на обращение. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за полнотой и правильностью подготовки материалов по обращению всеми соисполнителями и соблюдение ими установленных

сроков. Ответственный исполнитель формирует окончательный ответ по обращению при поступлении материалов от соисполнителей.

5.12. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений граждан.

5.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться), должно быть указано куда (кому) было адресовано обращение (в случае, если рассматривалось в порядке переадресации);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

5.14. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение, ставилось должностным лицом Администрации Кожевниковского района на контроль, исполнитель должен направить в его адрес информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные сроки либо направить копию ответа на обращение.

5.15. Должностное лицо Администрации Кожевниковского района, давшее поручение по обращению:

рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения, подписывает ответ автору обращения (в орган, организацию, обратившийся в интересах заявителя);

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения;

определяет вид и порядок привлечения к дисциплинарной ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости (если в ответе содержится информация о том, что работа будет продолжена, ответ дан не на все вопросы) ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

5.16. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы; противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения; ответ дан не на все вопросы обращения.

5.17. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

5.18. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает должностное лицо Администрации Кожевниковского района.

5.19. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты меры, дан письменный ответ автору обращения.

В этом случае должностное лицо Администрации Кожевниковского района снимает обращение с контроля, списывая с визой "В дело" ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

5.20. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Администрации Томской области, от депутатов всех уровней.

5.21. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством автоматизированной системы. Муниципальный служащий управления делами Администрации Кожевниковского района, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений, поставленных на контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за десять и пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям.

6. Оформление дела по обращению, хранение

6.1. Муниципальный служащий управления делами Администрации Кожевниковского района направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ. По желанию автора обращения ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

6.2. Муниципальный служащий управления делами Администрации

Кожевниковского района формирует дело по обращению, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

6.3. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа автору обращения, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания с визой "В дело" ответа, полученного от исполнителя.

6.4. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Кожевниковского района.

6.5. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

6.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

6.7. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается управлением делами Администрации Кожевниковского района в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Кожевниковского района, после чего уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

7. Анализ обращений

7.1. Аналитическая работа по обращениям ведется управлением делами Администрации Кожевниковского района во взаимодействии со всеми структурными подразделениями Администрации Кожевниковского района.

7.2. Анализ поступивших в Администрацию Кожевниковского района обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится по итогам полугодия, года.

7.3. Информационно-аналитические справки направляются Главе Кожевниковского района, его заместителям.

7.4. В соответствии с отдельными поручениями Главы Кожевниковского района, его заместителей готовится информация об обращениях, поступающих из определенного муниципального образования Кожевниковского района, за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

8. Работа с устными обращениями

8.1. Организация личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-03 «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

Личный прием граждан в Администрации Кожевниковского района в соответствии с компетенцией осуществляют: Глава Кожевниковского района, заместители Главы Кожевниковского района.

8.2. Устные обращения подлежат регистрации в день проведения личного приема.

8.3. Секретарь приемной Администрации Кожевниковского района, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений при организации личного приема граждан:

проверяет у гражданина документ, удостоверяющий его личность;
готовит контрольно-регистрационную карточку, распечатывает ее,
вносит сведения в журнал учета.

8.4. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется секретарем приемной Администрации Кожевниковского района, обеспечивающим организацию приема, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

На личном приеме граждан, который ведет должностное лицо Администрации Кожевниковского района, при необходимости присутствуют муниципальные служащие соответствующих структурных подразделений Администрации Кожевниковского района.

Должностное лицо Администрации Кожевниковского района, осуществляющее личный прием, выслушивает устное обращение гражданина, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в контрольно-регистрационной карточке обращения.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в контрольно-регистрационной карточке. В остальных случаях должностным лицом Администрации Кожевниковского района дается соответствующее поручение о рассмотрении

обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема должностным лицом Администрации Кожевниковского района не допускается рассмотрение служебных вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Должностные лица Администрации Кожевниковского района во время командировок (поездов) проводят личные приемы граждан непосредственно по месту жительства.

8.6. Устные обращения граждан могут также поступать при проведении разговоров по телефону.

При поступлении устного обращения в ходе телефонного разговора, по которому требуются лишь разъяснения поставленных вопросов, ответ дается непосредственно по телефону.

8.7. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Администрации Кожевниковского района, ведущего личный прием (разговор по телефону), гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в общем порядке.

8.9. Ответ гражданину дается за подписью должностного лица Администрации Кожевниковского района, проводившего личный прием граждан.

8.10. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на секретаря приемной Администрации Кожевниковского района.

9. Контроль за порядком рассмотрения обращений

9.1. Контроль за порядком рассмотрения обращений осуществляется заместителем Главы Кожевниковского района по управлению делами, руководителями структурных подразделений Администрации Кожевниковского района.

9.2. Муниципальный служащий управления делами Администрации Кожевниковского района несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

9.3. Должностные лица Администрации Кожевниковского района несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

9.4. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

9.5. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.6. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц Администрации Кожевниковского района, проводивших прием, а также секретаря приемной Администрации Кожевниковского района.