

Указ Главы КБР от 9 июля 2014 г. № 150-УГ

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в приемной Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики по работе с обращениями граждан

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в приемной Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики по работе с обращениями граждан.

2. Признать утратившими силу:

Указ Президента Кабардино-Балкарской Республики от 31 марта 2006 г. № 39-УП «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан»;

Указ Президента Кабардино-Балкарской Республики от 21 февраля 2007 г. № 9-УП «О внесении изменений в Порядок организации работы с обращениями граждан, утвержденный Указом Президента Кабардино-Балкарской Республики от 31 марта 2006 года № 39-УП».

Временно исполняющий
обязанности Главы
Кабардино-Балкарской Республики

Ю.Коков

город Нальчик

9 июля 2014 года

№ 150-УГ

УТВЕРЖДЕН

Указом Главы

Кабардино-Балкарской Республики

от 9 июля 2014 г. № 150-УГ

ПОРЯДОК организации работы с обращениями граждан в приемной Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики по работе с обращениями граждан

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила приема, регистрации, учета и рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – граждане), а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступающих в приемную Главы и Правительства Кабардино-Балкарской Республики по работе с обращениями граждан (далее – приемная Главы и Правительства).

2. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Конституцией Кабардино-Балкарской Республики, Законом Кабардино-Балкарской Республики от 15 апреля 2010 г. № 23-РЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращения в Кабардино-Балкарской Республике», иными нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, а также настоящим Порядком.

3. Приемная Главы и Правительства обеспечивает рассмотрение обращений, поступивших в адрес Главы Кабардино-Балкарской Республики, Правительства Кабардино-Балкарской Республики, Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики, принятых от граждан на личном приеме, а также переадресованных в указанные органы по компетенции.

II. Прием, регистрация и учет обращений

4. Прием, регистрация и учет обращений осуществляются приемной Главы и Правительства.
5. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат регистрации в приемной Главы и Правительства в день их поступления в учетных карточках и журналах учета.
6. При поступлении письменных обращений проверяются правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям сохраняются в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.
7. К обращению прилагаются все поступившие с ним документы. В случае отсутствия указанных в тексте приложений составляется соответствующая справка, которая прилагается к обращению.
8. В случае получения письма с материальными ценностями, личными документами (ценными бумагами, деньгами, паспортами, трудовыми книжками и т.п.) составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к учетной карточке, а второй прикрепляется к обращению. При этом указанные материальные ценности, личные документы возвращаются отправителю.
9. При регистрации обращений в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа обращения или ином месте, обеспечивающем прочтение текста, проставляется штамп с указанием даты поступления, регистрационного номера, состоящего из начальной буквы фамилии автора обращения, порядкового номера и количества листов.
10. Обращения, поступившие в форме электронного документа, передаются в приемную Главы и Правительства для их регистрации и организации работы с ними.
11. При поступлении коллективного обращения, подписанного более чем ста гражданами, заведующий приемной Главы и Правительства информирует об этом Руководителя Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики.

III. Организация работы по личному приему граждан

12. Работниками приемной Главы и Правительства ведется личный прием граждан в рабочие дни с 9 до 18 часов (перерыв с 13 до 14 часов).
13. Личный прием граждан осуществляется посредством:
проведения консультативно-правовой работы работниками приемной Главы и Правительства;
ведения личного приема граждан Главой Кабардино-Балкарской Республики, Председателем Правительства Кабардино-Балкарской Республики, его заместителями, Руководителем Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики, его заместителями. По поручению указанных должностных лиц личный прием ведется также иными должностными лицами Правительства Кабардино-Балкарской Республики и Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики.
14. Личный прием граждан ведется в соответствии с утверждаемым Руководителем Администрации Главы Кабардино-Балкарской Республики графиком приема, который помещается в информационную витрину приемной Главы и Правительства и размещается на официальных сайтах Главы Кабардино-Балкарской Республики и Правительства Кабардино-Балкарской Республики.

15. В графике приема указываются должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

16. Запись граждан на личный прием осуществляется после всестороннего изучения поставленных ими вопросов, организуемого приемной Главой и Правительства.

17. Работники приемной Главой и Правительства заблаговременно ознакомляют должностных лиц, ведущих личный прием, с сутью поднимаемых заявителями вопросов.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

18. Координацию и контроль за исполнением поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков их рассмотрения осуществляет приемная Главой и Правительства. Виды контроля, сроки и порядок отчетности определяются должностным лицом, дающим поручение по обращению.

19. Работник приемной Главой и Правительства, осуществляющий контроль за исполнением поручений по обращениям, посредством письменных и устных напоминаний организует своевременное представление исполнителями информации об их выполнении, вносит необходимые сведения в базу данных.

20. Исполнители представляют информацию о выполнении поручения с приложением первичных материалов.

21. Продление сроков исполнения поставленных на контроль поручений Главой Кабардино-Балкарской Республики по обращениям, а также снятие их с контроля может быть осуществлено Руководителем Администрации Главой Кабардино-Балкарской Республики либо заместителем Руководителя Администрации Главой Кабардино-Балкарской Республики – руководителем Аппарата Главой Кабардино-Балкарской Республики.

22. Исполненными считаются обращения, по которым рассмотрены все поставленные в них вопросы, выполнены поручения руководителя, рассматривавшего данное обращение, авторам даны исчерпывающие ответы.

23. К содержанию ответов на поручения по обращениям, поставленным на контроль, предъявляются следующие требования:

ответ должен излагаться в конкретной и понятной форме, не допускающей возможности различного толкования;

в ответе должны быть даны полные разъяснения по всем вопросам, поставленным в обращении, представлена информация о принятых мерах;

в ответе должны содержаться сведения об информировании автора о принятом решении по существу его обращения;

в ответе должны быть указаны регистрационный номер и дата письма, на который дается ответ, дата отправки и исходящий номер.

24. Информация о выполнении поручения подписывается руководителем соответствующего органа и направляется на имя руководителя, давшего поручение. Если документ адресован нескольким лицам, представляется согласованный ответ за подписью лица, указанного в списке исполнителей первым, либо за подписями всех исполнителей.

25. Работники приемной Главой и Правительства, осуществляющие контроль за исполнением поручений, анализируют поступившие ответы и при выявлении их несоответствия требованиям настоящего Порядка возвращают исполнителям для доработки и повторного представления.

V. Оформление документов по обращениям, формирование дел и их хранение

26. Обращения, поставленные на контроль, после их рассмотрения подлежат возврату со всеми относящимися к ним материалами для оформления дел и учетных карточек.
27. На каждом рассмотренном обращении должна быть надпись «В дело», дата и личная подпись лица, принявшего это решение.
28. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к материалам по рассмотрению первичного обращения.
29. Обращения с материалами по их рассмотрению в делах располагаются в хронологическом порядке и группируются по алфавиту фамилий заявителей.
30. Нерассмотренные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.
31. Учетные карточки рассмотренных обращений хранятся в картотеке обращений, которая формируется в хронологическом порядке.
32. Рассмотренные обращения и материалы к ним хранятся в приемной Главы и Правительства в течение пяти лет.
33. Обращения, по которым по заключению экспертных комиссий установлен постоянный срок хранения, направляются в Архивную службу Кабардино-Балкарской Республики. Остальные обращения уничтожаются в установленном порядке.

VI. Анализ результатов работы по рассмотрению обращений

34. Приемной Главы и Правительства ведется информационно-справочная работа по поступившим обращениям, в том числе готовятся статистические и аналитические материалы, справки о:

количестве и характере обращений;

распределении обращений по корреспондентам, тематике, социальным категориям заявителей, административно-территориальному делению;

установленных фактах нарушений должностными лицами порядка рассмотрения обращений;

соблюдении сроков рассмотрения обращений.
