

***Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в
администрации местного самоуправления Правобережного района***

Раздел 1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение определяет порядок работы с обращениями граждан (далее - обращения) и их приема в администрации местного самоуправления Правобережного района (далее – администрация).

1.2. Обращения поступают в письменной и устной форме, по информационным системам общего пользования, по телефону горячей линии главы администрации, а также в Общероссийский день приёма граждан. В них авторами высказываются предложения, заявления и жалобы. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Работа с обращениями в администрации осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным Законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» от 06.10.2003г. № 131-ФЗ (ст.32), другими федеральными законами Российской Федерации, Уставом муниципального образования Правобережный район и настоящим Регламентом.

1.4. Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых регулируется федеральным законодательством.

Раздел 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

- 2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:
- непосредственно в структурных подразделениях администрации;
 - посредством размещения информационных материалов в средствах массовой информации района;
 - на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.
- 2.2. При ответах на телефонные звонки работник подробно и в корректной форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с наименования структурного подразделения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника принявшего телефонный звонок.
В случае невозможности ответа на поставленный вопрос, работник должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
- 2.3. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование администрации или ее структурного подразделения, или фамилию, имя, отчество должностного лица, к которому гражданин обращается, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес для ответа, личную подпись и дату.
- 2.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер или получение гражданином необходимых разъяснений и направление гражданину письменного ответа в случае его письменного обращения.

Раздел 3. Административные процедуры

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

- 3.1.1. Все письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением поступают в отдел документационного обеспечения администрации.
- 3.1.2. При приемке и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки,

целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму подкалывается конверт.

По просьбе обратившегося гражданина на копии обращения проставляется штамп установленной формы с указанием даты приема обращений, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

3.1.3. При первичной обработке обращений необходимо соблюдать правила безопасности:

- не вскрывать конверты, содержащие иные, кроме бумажных вложений, привлекать к вскрытию таких конвертов компетентные органы.

3.1.4. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются.

3.2. Регистрация поступивших обращений.

3.2.1. Регистрация обращений граждан ведется отдельно от регистрации других документов.

3.2.2. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп администрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.2.3. При регистрации письму присваивается регистрационный номер, состоящий из первой буквы фамилии автора, порядкового номера и номенклатурного номера дела, в котором будут храниться после исполнения письмо и материалы по его рассмотрению.

3.2.4. Регистрация устных обращений граждан осуществляется в журнале обращений граждан и карточках учета приема граждан, обращений, поступивших на горячую линию главы на карточках учета обращений граждан горячей линии главы, письменных обращений в соответствующей компьютерной программе.

3.2.5. Если письмо подписано двумя и более авторами, письмо считается коллективным, и при регистрации фиксируется фамилия и инициалы автора, в адрес которого будет направлен ответ.

3.2.6. Обращения проверяются на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу,

если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3.3. Направление обращения на рассмотрение.

- 3.3.1. После регистрации в отделе документационного обеспечения администрации обращение направляется на рассмотрение главе муниципального образования, главе администрации, заместителям главы администрации, либо должностному лицу, которому оно адресовано.
- 3.3.2. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации, то обращение в течение пяти дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос с уведомлением об этом гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из республиканских или государственных органов, возвращаются в направившую организацию с уведомлением об этом гражданина.
- 3.3.3. Без рассмотрения по существу оставляются обращения граждан если:
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что все обращения направлялись одному и тому же должностному лицу;
 - в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, либо содержащиеся угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;
 - в обращении не указана фамилия обратившегося и адрес для ответа;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - ответ по существу вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
 - текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на данное обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 3.3.4. Об отказе в рассмотрении обращений по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

3.3.5.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему данное обращение, с разъяснением порядка обжалования судебных решений.

3.3.6.В случае если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица /или группы лиц/ или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

3.4. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации.

3.4.1.Обращения, поступившие на рассмотрение в структурные подразделения администрации, должны рассматриваться в срок до 30 дней со дня регистрации в отделе по документационному обеспечению администрации.

3.4.2.Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с поручением, изложенным в резолюции главой администрации или его заместителями. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4.3.Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю и в другую организацию осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.4.4.Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности. Письма, бессмысленные по содержанию списываются в дело. Письма без подписи, в которых содержится информация о совершении или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

3.4.5.На письма, не являющимися заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соблазнования, письма, присланные для сведения и т.п.), ответы, как правило, не даются.

3.4.6. Для обеспечения и полноты рассмотрения обращений граждан, в которых ставятся сложные или спорные вопросы должностным лицом, которому направлено обращение, принимается решение о проведении проверок с выездом на место с привлечением к их проведению специалистов.

3.4.7. Обращения граждан, поступившие по факсу, электронной почте, сети Интернет, рассматриваются в соответствии с настоящим Положением, как и письменные обращения.

3.5. Сроки рассмотрения обращений и порядок продления этих сроков.

3.5.1. Обращения граждан рассматриваются безотлагательно, но не позднее 30 дней со дня их регистрации в отделе по документационному обеспечению администрации.

3.5.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальных проверок, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

3.5.3. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на 9е нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения считается 1 предшествующий перед ним рабочий день.

3.6. Требования к оформлению ответа

3.6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава муниципального образования, глава администрации, заместители главы администрации и руководители структурных подразделений администрации, должностные лица в пределах своей компетенции. В случае если обращение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие приняты меры.

3.6.3. В ответе в организацию, направившую письмо гражданина для рассмотрения, должно быть четко указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В

ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.6.4. По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, постановление о выделении земельного участка, распоряжение об оказании материальной помощи). В случае если копия такого акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

1

3.6.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.6.6. Ответы заявителям, направившие обращения для рассмотрения, печатаются на бланках администрации или ее структурных подразделений.

3.6.7. В левом нижнем углу последней страницы ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, и номер его служебного телефона.

3.6.8. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.6.9. Отправление ответа без исходящего номера и даты отправки не допускается.

3.6.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7. Организация личного приема граждан и обращений, поступивших на горячую линию главы.

3.7.1. Прием граждан осуществляют лично глава муниципального образования, глава администрации, заместители главы администрации, руководители структурных подразделений администрации и руководитель аппарата администрации в установленное для приема посетителей время. График личного приема граждан уполномоченными на то лицами с информацией о месте приема, порядке записи на прием, об установленных днях и часах приема

утверждается главой администрации и доводится до сведения населения через средства массовой информации.

- 3.7.2. На каждого гражданина, обратившегося на прием и на горячую линию главы, заполняется карточка личного приема и карточка горячей линии главы, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя. При повторных обращениях делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывается к карточке.
- 3.7.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема или в ходе телефонного разговора, о чем делается запись в карточке личного приема и карточке горячей линии главы. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.
- 3.7.4. После завершения личного приема должностными лицами согласно их поручениям, уполномоченные сотрудники оформляют рассылку документов с приема, оформляет это поручение в установленном порядке. Карточка учета обращений граждан на горячую линию главы направляется уполномоченным сотрудником ответственному исполнителю незамедлительно.
- 3.7.5. Контроль за сроками исполнения поручений по обращению с личного приема и телефона горячей линии главы осуществляют уполномоченные сотрудники, которые направляют исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает.
- 3.7.6. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль» и все направленные документы подлежат возврату.
- 3.7.7. По просьбе заявителя, оставившего свои документы должностному лицу, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количество принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.
- 3.7.8. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения материалов, списанных в дело, они снимаются с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке, после чего рассмотрение обращения считается завершенным.

3.8. Контроль за исполнением функций по рассмотрению обращений граждан

- 3.8.1. Должностные лица осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принимают меры к устранению причин и условий, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.
- 3.8.2. На дополнительный контроль с пометкой «контроль» ставятся ответы на обращения, в которых указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, о чем исполнителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.
- 3.8.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения писем осуществляет отдел документационного обеспечения администрации.