



**АДМИНИСТРАЦИЯ
СОВЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 19.05.2020 № 245

р.п. Степное

О внесении изменений в постановление администрации Советского муниципального района от 30.04.2019 № 241

Руководствуясь Федеральным законом от 01.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Советского муниципального района, администрация Советского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в приложение к постановлению администрации Советского муниципального района от 19.12.2019 № 241 «Об утверждении Положения об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации Советского муниципального района» следующие изменения:

- п. 4.15. раздела 4 изложить в новой редакции:

«Запрещается направлять обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.»;

- раздел 4 дополнить п. 4.17 следующего содержания:

«В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.15 настоящего Положения, невозможно направление обращения на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.»

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Глава Советского
муниципального района**

С.В. Пименов

Приложение к постановлению
администрации Советского
муниципального района
от 19.05.2020 № 245

Положение
об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и
ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и
коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации
Советского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Положение об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации Советского муниципального района (далее – Положение) разработано в целях организации своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в администрации Советского муниципального района Саратовской области и ее органах, определяет сроки при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Положение распространяется на все виды обращений граждан, полученных в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу, а также в форме электронного документа, если иное не предусмотрено федеральным законом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в администрации Советского муниципального района осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Законом Саратовской области от 31 июля 2018 года № 73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение»;

Инструкцией по делопроизводству в администрации Советского муниципального района и ее органах.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Советского муниципального района ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на отдел делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы, а в органах администрации муниципального района, наделенных правами юридического лица – работниками специально

1.5. Работа с обращениями граждан включает прием, регистрацию, учет, рассмотрение обращений в письменной и устной форме, а также в форме электронного документа.

1.6. Результатом рассмотрения письменного, устного и электронного обращения является:

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменное или устное разъяснение гражданину о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;
- письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица.

1.7. Обращения граждан, поступившие в администрацию Советского муниципального района, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращение (индивидуальное и коллективное), включая обращение объединений граждан, юридического лица (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

В своих обращениях авторы высказывают предложения, заявления, жалобы.

Предложение - рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности государства и общества.

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

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее функции представителя администрации района в соответствии с возложенными на него должностными обязанностями.

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и Саратовской области и настоящим Положением.

2. Требования к письменным обращениям

2.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, которому адресовано письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица,

отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Прием, обработка и регистрация письменных обращений

3.1. Все поступающие в администрацию Советского муниципального района письменные обращения принимаются и учитываются в отделе делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы. Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями, регистрирует обращения в журнале регистрации учета письменных обращений граждан (индивидуальных, коллективных), объединений граждан, юридических лиц с оформлением карточки.

Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в администрацию Советского муниципального района.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, по почте или телеграфу, по факсу, через Интернет-приемную и по электронной почте.

3.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. По просьбе граждан на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, контактного рабочего телефона, органа местного самоуправления, принявшего обращение.

3.4. При приеме обращений проверяется правильность указанного адреса корреспонденции. Вскрываются конверты, проверяется наличие в них обращения, документов, вскрытые конверты подклеиваются, к тексту письма подкладывается конверт и вложенные в него сопроводительные документы. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3.5. В правом нижнем углу первого листа письменного обращения, бланка организации или телеграммы (кроме поздравительных и личных) ставится штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

3.6. Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, учебных заведений, а также от имени муниципальных

считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом «коллективное».

По просьбе граждан, направивших коллективное обращение, ответ на него направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, уведомления о переадресации обращения или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

3.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.9. Обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, угрозы жизни и вреда здоровью, подлежат безотлагательной регистрации в органе местного самоуправления.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. После регистрации обращения передаются главе муниципального района (далее – глава района), первому заместителю главы администрации района (далее – первый заместитель главы администрации), заместителям главы администрации (далее – заместители главы администрации), в зависимости от адресата обращения.

4.2. Указания по исполнению обращений даются главой района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации.

4.3. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.

Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается исполнитель, указанный первым.

организационной и контрольно-кадровой работы с поручением (резолуцией) главы района, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации, специалистом, ответственным за работу с обращениями, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.5. Подписанные главой района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации ответы на обращения передаются в отдел делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

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

По просьбе гражданина, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ должен содержать информацию по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, дату документа, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, инициалы, подпись и номер контактного телефона.

Кроме того на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.7. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.9. Если в поступившем обращении обозначен вопрос, не входящий в компетенцию администрации района, исполнитель обязан в течение 7 дней со дня регистрации перенаправить обращение в уполномоченный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением лица, направившего обращение, и извещением администрации района о результатах рассмотрения обращения. Вопрос о перенаправлении обращения решается непосредственным исполнителем, начальником отдела,

4.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.12. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.13. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Советского муниципального района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.14. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

4.16. В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии, по просьбе гражданина они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При этом специалист отвечает за работу с обращениями для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

4.17. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 4.15 настоящего Положения, невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Все обращения берутся на контроль, в обязательном порядке устанавливается контрольный срок исполнения, который указывается на регистрационной карточке.

5.2. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, глава района либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки. Глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений в администрации муниципального района.

5.5. Гражданин вправе получить, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения, сроках его рассмотрения, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, его контактном рабочем телефоне, а также иную информацию о ходе рассмотрения обращения, распространение которой не запрещено федеральным законодательством.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан в администрации Советского муниципального района проводят глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации. Прием проводится в соответствии с утвержденным главой района графиком.

6.2. Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема днях и часах, размещается в здании в фойе администрации района, а также на официальном сайте администрации Советского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с федеральным законодательством.

6.3. При совпадении дня личного приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем личного приема граждан.

6.4. Запись на прием к главе района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации осуществляет специалист отдела делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

6.5. При личном приеме специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, составляет график приема, регистрирует на прием в журнале

объединений граждан, юридических лиц по форме, предусмотренной учетной карточкой (Приложение №2).

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается подборка всех имеющихся в администрации материалов по этому заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, а также архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются главе района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации, ведущим прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке лично лицами, ведущими прием.

6.7. 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 карточке личного приема гражданина ведущим прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. Поручения по личному приему в виде ксерокопии карточки личного приема с указанием сроков специалист, ответственный за работу с обращениями, передает исполнителям для принятия мер по решению вопросов.

6.12. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I–III групп, семьи, имеющие детей-инвалидов, законные представители граждан, относящихся к указанным категориям;
- 4) беременные женщины;
- 5) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;
- 6) граждане, достигшие 70-летнего возраста;
- 7) иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки.

Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

7.1. Обращения, копии ответов (первый экземпляр ответа направляется заявителю) на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации Советского муниципального района.

7.2. Номенклатура дел ежегодно пересматривается, при необходимости в нее вносятся соответствующие изменения, дополнения и согласовываются с экспертной комиссией администрации.

7.3. Номенклатура дел включает в себя все виды документов, образующихся в процессе работы с обращениями граждан.

7.4. Дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включенных в них документов.

7.5. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

7.6. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

7.7. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

7.8. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.9. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются 5-летним сроком хранения. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан, которое утверждается главой района.

8. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Верно:

Руководитель аппарата

И.Е. Григорьева