

СОВЕТ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ТАРБАЛЬДЖЕЙСКОЕ»
РЕШЕНИЕ

от 05 июня 2015 года

№ 15

с. Тарбальджей

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан
органами местного самоуправления сельского поселения
«Тарбальджейское» и их должностными лицами
(в редакции решения от 21.11.2018 №14)**

В соответствии со ст.32 Федерального закона №131 – ФЗ от 06.10.2003 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» статьей 24 Устава сельского поселения «Тарбальджейское», Совет сельского поселения «Тарбальджейское»

решил:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское» и их должностными лицами.

2. Настоящее решение обнародовать на информационном стенде администрации сельского поселения «Тарбальджейское».

Глава сельского поселения «Тарбальджейское»:



В.Б.Сымжитов

Утверждено
решением Совета сельского
поселения «Тарбальджейское»
от 05 июня 2015 г. №15

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское» и их должностными лицами
(в редакции решения от 21.11.2018 №14)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское», их должностными лицами, и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в органы местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское», их должностным лицам.

1.2. В органах местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Забайкальского края и Уставом сельского поселения «Тарбальджейское».

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится главой сельского поселения «Тарбальджейское», депутатами Совета сельского поселения «Тарбальджейское», руководителем администрации сельского поселения «Тарбальджейское» в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Делопроизводство по обращениям граждан в адрес органов местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское», должностных лиц, указанных в абзаце 1 настоящего пункта, осуществляется администрацией сельского поселения «Тарбальджейское».

1.4. Личный прием граждан ведут глава сельского поселения «Тарбальджейское» и руководитель администрации сельского поселения «Тарбальджейское».

1.5. Администрация сельского поселения «Тарбальджейское» не реже 1 раза в полугодие готовят аналитическую и статистическую информацию о характере обращений граждан и обеспечивают ее размещение в сети «Интернет».

1.6. Все работники органов местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское», работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с

обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.7. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель органа местного самоуправления или руководитель муниципального предприятия, учреждения.

1.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в органах местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское» исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

1.9. Периодически проводится учеба работников, занимающихся рассмотрением обращений граждан.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к лицу, ответственному за делопроизводство в администрации сельского поселения.

2.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму подкалывается конверт.

2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в деле, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие удостоверения подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма лицом, принимающим почту, составляется справка с текстом "Письма в адрес органа местного самоуправления нет", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

2.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Не принимаются обращения, не содержащие подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

2.6. Обращения, поступившие на имя руководителей или работников структурных подразделений с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату.

2.7. Обращения и ответы о результатах обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и учитываются в журналах лицом, ответственным за делопроизводство. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются по адресу.

3. Прием устных обращений граждан

3.1. Устные обращения поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным "телефонам доверия", "горячим линиям", во время "прямых эфиров" по радио и телевидению.

3.2. В случае, если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для письменных обращений граждан..3.3.Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Регистрация поступивших обращений

4.1. На поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп органа местного самоуправления или муниципального предприятия, учреждения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу. Поступившие обращения передаются по адресу. Поступившие ответы на контрольные письма передаются исполнителям. В карточках делается отметки.

4.3. Лицо, ответственное за делопроизводство, производит регистрацию обращения.

4.4. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными считаются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются

дата и исходящий номер сопроводительного письма. На письмах, в поручении к которым содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется буква «К» красного цвета;

- определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

- 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;

- составляется аннотация на письмо. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- проставляется шифр темы согласно действующей номенклатуре общего отдела. Если в обращении ставится несколько вопросов, то шифр присваивается каждому из них;

- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

5. Направление обращения на рассмотрение

5.1. После составления аннотации лицо, ответственное за делопроизводство, передает обращение адресату под роспись.

5.2. Резолюция рассмотрения обращения должна содержать фамилию, имя, отчество исполнителя, поручение, сроки исполнения, подпись и дату.

5.3. На обращения граждан заполняются регистрационно - контрольные карточки по утвержденной форме. Обращения с резолюцией передаются в структурные подразделения.

5.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское» или муниципальных предприятий и учреждений, обращение списывается в дело с уведомлением об этом обратившегося гражданина или в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос. Обращения, присланные не по принадлежности, из других органов исполнительной власти, возвращаются в направившую организацию.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации и предприятия, составляются лицом, осуществлявшим рассмотрение обращения. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

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, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение семи дней со дня регистрации. **(дополнен решением от 21. 11.2018 №14)**

Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

5.5. Письма с просьбами о личном приеме у должностных лиц органа местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское» передаются адресату.

5.6. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются лицом, ответственным за делопроизводство.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Поступившие в подразделения обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. Обращения, не требующие привлечения средств и материалов, а также дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

6.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно в подразделениях или с выездом на место, или их рассмотрение может быть поручено иному органу, структурному подразделению или должностному лицу. Исполнение поручений Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан осуществляется только в 15-дневный срок с выездом на место.

6.3. К поступившему обращению готовится поручение. Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

6.4. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается организациям и их должностным лицам, соответствующее структурное подразделение уведомляет заявителя о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

6.5. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений - и в вышестоящую 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 обращения и подготовки ответа.

6.6. Поручение оформляется на бланке подразделения.

6.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц, привлечь экспертов.

6.8. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его лицу, ответственному за делопроизводство, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

6.9. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения по ведомственной принадлежности и списываются в дело работниками соответствующих структурных подразделений.

6.10. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы, как правило, не даются.

6.11. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

6.12. В случае если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

6.13. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

6.14. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

7. Продление срока рассмотрения обращений граждан

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

7.2. Продление сроков производится руководителем органа местного самоуправления по служебной записке исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

8. Требования к оформлению ответа

8.1. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель органа местного самоуправления сельского поселения «Тарбальджейское» и должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает руководитель органа местного самоуправления или руководитель муниципального предприятия, учреждения.

8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно. Давать ответы на все поставленные в письме вопросы следует кратко и исчерпывающе. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

8.3. В ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

8.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, возвращаются заявителю.

8.5. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

8.7. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются лицу, ответственному за делопроизводство, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в регистрационном журнале.

8.8. Отправление ответов без регистрации у лица, ответственного за делопроизводство, не допускается.

8.9. В правом нижнем углу на копии ответа делается надпись "В дело". Результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.) проставляется в карточке. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет ответственный за делопроизводство.

8.10. Аналогичный порядок применяется к направляемым в дело справкам о рассмотрении обращений, полученных из организаций, предприятий и структурных подразделений органов местного самоуправления.

9. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

9.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

9.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель администрации сельского поселения «Тарбальджейское», глава сельского поселения «Тарбальджейское», а также лицо, ответственное за делопроизводство. На обращениях, взятых на контроль, в приемной проставляется буква «К» красным цветом.

9.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет лицо, ответственное за делопроизводство.

10. Рассмотрение обращений в Совете сельского поселения «Тарбальджейское»

10.1. Депутаты Совета сельского поселения «Тарбальджейское» принимают граждан в соответствии с ежеквартальным графиком, утверждаемым Советом сельского поселения, который вывешивается в здании администрации сельского поселения, информационных стендах.

10.2. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо оставить письменное обращение (индивидуальное или коллективное предложение, заявление, ходатайство, жалобу) по существу поставленных вопросов.

10.3. При необходимости по просьбе депутата предварительная запись граждан на прием осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство в Совете депутатов.

10.4. Прием граждан оформляется в журнале учета личного приема граждан депутатами, который хранится у лица, ответственного за делопроизводство. В журнал депутаты заносят сведения о гражданине (гражданах), обратившемся (обратившихся) к депутату (Ф.И.О., адрес места жительства), дату обращения, краткое описание сути обращения. Кроме этих данных в журнале должны быть предусмотрены графы для отметок о результате и сроке разрешения вопроса, поставленного в обращении гражданина (граждан).

10.5. Обращения граждан рассматриваются депутатами в течение тридцати дней со дня приема и регистрации.

Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 рабочих дней.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан

могут быть продлены не более чем на месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

10.6. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10.7. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения влекут за собой ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10.8. Депутат, рассматривающий обращение, может передать его на рассмотрение в соответствующую комиссию Совета депутатов или в администрацию сельского поселения в зависимости от содержания обращения.

10.9. Если обращение содержит вопрос, по которому необходимо принять коллегиальное решение, то депутат или депутатская комиссия готовит проект решения, который рассматривается на заседании Совета депутатов.
