

#### АДМИНИСТРАЦИЯ

**ЗОЛОТОСТЕПСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СОВЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28.03.2016 № 29

с.Александровка

**Об утверждении Положения об организации личного**

**приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства**

**по обращениям граждан (индивидуальных и коллективных),**

**объединений граждан, юридических лиц в администрации**

**Золотостепского муниципального образования**

В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления и к должностным лицам, повышения качества рассмотрения и упорядочения работы с обращениями граждан, во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 06.102003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Саратовской области от 29.07.2010 № 142-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления», администрация Золотостепского муниципального образования ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальных и коллективных), объединений граждан, юридических лиц в администрации Золотостепского муниципального образования.

2. Считать утратившим силу постановление администрации Золотостепского муниципального образования от 05.02.2007 г. № 14 «Об утверждении Положения об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Золотостепского муниципального образования».

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

**Глава Золотостепского**

**муниципального образования А.В. Трушин**

Приложение к постановлению администрации Золотостепского муниципального образования

от 28.03.2016 г № 29

**Положение**

**об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации Золотостепского муниципального образования**

**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 своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в администрации Золотостепского муниципального образования 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 объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации Золотостепского муниципального образования осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](garantF1://10003000.0) Российской Федерации;

[Федеральным законом](garantF1://12046661.0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ);

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

[Законом](garantF1://9483563.0) Саратовской области от 29.07.2010 № 142-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления»;

[Инструкцией](garantF1://9442103.100000) по делопроизводству в администрации Золотостепского муниципального образования, утвержденной решением Совета депутатов от 08.02.2006 г. «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Совете депутатов и администрации Золотостепского муниципального образования».

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Золотостепского муниципального образования ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специалиста администрации, специально назначенным для этого распоряжением главы.

1.4. Работа с обращениями граждан включает прием, регистрацию, учет, рассмотрение обращений в письменной и устной форме, а также в форме электронного документа, поступивших соответственно по почте, телеграфу, факсу, телефону, в ходе личного приема, через Интернет-приемную администрации Золотостепского муниципального образования (далее Интернет-приемная) и по электронной почте.

1.5. Результатом рассмотрения письменного и устного 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, должностным лицам, в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа или должностного лица.

1.6. Обращения граждан, поступившие в администрацию Золотостепского муниципального образования, подлежат обязательному рассмотрению.

**Обращение** (индивидуальное и коллективное), включая обращение объединений граждан, юридического лица (далее - обращение) - направленное 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 муниципального образования 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 обращениям граждан**

2.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа исполнительной власти, которому адресовано письменное сообщение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, 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.

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

2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. При приеме обращения, поступившего по телефону, со слов заявителя в соответствующий журнал вносятся его фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон заявителя (при наличии), краткое содержание сути обращения.

2.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, с которого в карточку личного приема вносятся данные гражданина с его согласия, включающие его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес регистрации (при наличии). В журнал личного приема также вносится контактный телефон заявителя (при наличии), содержание устного обращения.

**3. Прием, обработка и регистрация письменных обращений**

3.1. Все поступающие в администрацию Золотостепского муниципального образования письменные обращения принимаются и учитываются в администрации муниципального образования. Специалист, ответственный за работу с обращениями, регистрирует обращения в журнале регистрации учета письменных обращений граждан (индивидуальных, коллективных), с оформлением карточки.

Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте или телеграфу, по телефону, 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 обратившегося гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с датой поступления.

3.4. При приеме обращений проверяется правильность указанного адреса корреспонденции. Вскрываются конверты, проверяется наличие в них обращения, документов, разорванные 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 вышестоящей организации или телеграммы (кроме поздравительных и личных) ставится штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

3.6. Обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе через Интернет-приемную администрации Золотостепского муниципального образования принимаются и регистрируются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

3.7. Обращения с пометкой "лично", вскрываются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, регистрируется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

3.8. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в регистрационную карточку вносятся первые одна-две фамилии, в том числе и автора, в адрес которого заявители просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.9. Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, жителей, а также резолюции митингов, сходов граждан и собраний, подписанные их организаторами. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом "коллективное".

3.10. Письменное обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение. При работе с повторными обращениями поднимаются имеющиеся в архиве администрации муниципального района документы по обращениям данного заявителя. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, считаются первичными и могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору соответствующими компетентными органами многократно давались ответы.

3.11. 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 Губернатору Саратовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](garantF1://12046661.1104) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

**4. Порядок рассмотрения обращений граждан**

4.1. После регистрации обращения передаются главе Золотостепского муниципального образования (далее – глава администрации).

4.2. Указания по исполнению обращений даются главой и Председателями комитетов в форме резолюции.

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, указанный первым.

4.4. Обращения считаются разрешенными, если исполнителями рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме, ответ на обращение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.5. Обращения, с ответами на них, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, передает главе администрации для ознакомления и подписания.

4.6. Подписанные главой администрации ответы на обращения передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями, для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

4.7. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресации, наличие подписей, приложений (если таковые имеются), ссылки на номер и дату направленного в адрес администрации муниципального образования обращения, сделать соответствующие отметки об исполнении в контрольной карточке, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить.

4.8. 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.

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

4.10. Если в поступившем обращении обозначен вопрос, не входящий в компетенцию администрации поселения, 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 муниципального образования о результатах рассмотрения обращения.

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

4.12. 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.

4.13. 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 администрации Золотостепского муниципального образования, 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 Золотостепского муниципального образования. 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 для их рассмотрения тем должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуются в обращении.

**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 тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть в порядке исключения продлены главой администрации, либо уполномоченным на то лицом, но 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 муниципального образования может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений в администрации Золотостепского муниципального образования.

**6. Организация личного приема граждан**

6.1. Прием граждан в администрации Золотостепского муниципального образования проводит глава администрации. Прием проводится в соответствии с графиком.

6.2. Запись на прием к главе администрации осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

6.3. При личном приеме специалист, ответственный за работу с обращениями граждан регистрирует граждан, записавшихся на прием, в журнале учета устных обращений граждан (индивидуальных, коллективных).

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается подборка всех имеющихся в администрации материалах по этому заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, а также архивный материал и др.). Подобранные документы передаются главе администрации.

6.5. 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

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

6.9. 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.

**7. Дополнительные гарантии права граждан на письменное обращение**

7.1. Граждане, направившие письменное обращение в орган местного самоуправления или должностному лицу указанного органа, имеют право:

- получить устную (в том числе по телефону) информацию о регистрации письменного обращения и о сроках его рассмотрения, а также о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение;

- получить ответ помимо письменной формы в устной форме (по телефону);

- на возврат (по своему заявлению) приложенных к обращению либо переданных при рассмотрении обращения документов, материалов или их копий;

- получить письменный ответ, который должен содержать в том числе дату регистрации, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию и инициалы, подпись и номер контактного телефона.

7.2. На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

**8. Дополнительные гарантии права граждан**

**на получение письменного ответа на коллективное обращение**

8.1. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя от коллектива граждан, подписавших обращение.

8.2. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по почтовому адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся.

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

**9. Категории граждан, имеющих право на внеочередной личный прием**

9.1. Право на внеочередной личный прием имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

- ветераны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;

- беременные женщины;

- граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

9.2. Руководители органов местного самоуправления могут определять дополнительные категории граждан, имеющих право на внеочередной личный прием.

**10. Составление номенклатуры дел.**

**Формирование дел для последующего хранения и использования в работе**

10.1. 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 Золотостепского муниципального образования.

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

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

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

10.5. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

10.6. 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.

10.7. 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.

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

10.9. 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 администрации муниципального района.

**Верно.**

**Специалист администрации А.Т.Рахметова**