Положение

о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Челно-Вершинский Самарской области

**I.Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Челно-Вершинский Самарской области (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального района Челно-Вершинский Самарской области (далее – администрация района) должностными лицами, а также устанавливает требования к решениям, принимаемым по результатам рассмотрения обращений.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Инструкцией по делопроизводству в администрации района, утвержденной муниципальным правовым актом администрации муниципального района Челно-Вершинский Самарской области.

1.3. В части, не урегулированной настоящим Положением, при рассмотрении обращений граждан следует руководствоваться действующим законодательством.

1.4. Администрация района в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации (далее – граждане), иностранных граждан и лиц без гражданства, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приема граждан, а также по телефону (далее – обращения).

1.5. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших в адрес администрации района, осуществляет аппарат администрации муниципального района Челно-Вершинский Самарской области (далее – аппарат администрации).

1.6. Различают следующие виды обращений:

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 либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

На отдельном контроле находятся обращения, содержащие факты коррупционных проявлений.

1.7. Ответственность за достоверность и полноту предоставляемой информации, в пределах своей компетенции, при рассмотрении обращений граждан, подготовке ответов на них возлагается на руководителей структурных подразделений администрации района, муниципальных учреждений и предприятий, подведомственных администрации района в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса (далее – должностные лица).

**II. Порядок регистрации обращений граждан**

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в аппарате администрации в течение трех дней с момента его поступления в администрацию района.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2. Специалист аппарата администрации при регистрации обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- заполняет регистрационно-контрольную карточку, вносит в систему электронного документооборота на базе Lotus Notes; текст обращения сканируется для хранения в электронном виде; заполняет журнал регистрации учета обращений.

- в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя, категорию заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, неоднократность и дублирование, при необходимости подбирает находящуюся в архиве предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу; дублированными считаются обращения от одного и того же заявителя с одинаковым содержанием, полученные от разных адресатов.

**III. Порядок рассмотрения обращений граждан**

3.1. Специалист аппарата администрации после регистрации передает обращение на рассмотрение главе муниципального района Челно-Вершинский Самарской области для наложения резолюций, затем оригинал обращения передает в аппарат администрации района.

3.2. Должностные лица при получении обращений рассматривают их в срок не более 20 рабочих дней. Если обращение поступило из вышестоящей организации с указанием конкретного срока рассмотрения, резолюции накладываются незамедлительно.

3.3. Подлинник обращения хранится в картотеке аппарата администрации района. Исполнитель получает текст обращения в электронном виде.

3.4. При рассмотрении обращения специалист, назначенный ответственными за исполнение поручения:

- четко соблюдают резолюции, наложенные главой муниципального района Челно-Вершинский (далее – глава района) и его заместителями;

- обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, в случае необходимости с выездом на место с участием гражданина, направившего обращение; ответ по результатам рассмотрения подписывается главой района, или лицом его замещающим;

- организуют, в случае необходимости, рассмотрение обращений с проведением комиссионных проверочных мероприятий;

- готовят запрос, том числе в электронной форме, для получения необходимых документов и материалов в органах исполнительной власти и в органах местного самоуправления, учреждениях и организациях, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

- принимают необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают полные качественные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- в случае необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомляют заявителя.

3.5. В соответствии с наложенной резолюцией, обращения рассматриваются непосредственно должностными лицами или с выездом на место. Возможно рассмотрение обращений с привлечением специалистов подведомственных администрации района учреждений и предприятий.

3.6. Все проекты ответов оформляются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации района, и направляются ответственным исполнителем в аппарат администрации района. Специалист аппарата администрации района передает проект ответа заместителю главы по правовым вопросам для визирования и передачи на подпись главе района.

3.7. Ответственность за содержание ответа на обращение гражданина несет должностное лицо, подписавшее ответ.

3.8. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации района, то в течение семи дней со дня регистрации (если не указан иной срок) обращение направляется в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с обязательным письменным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.9. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.10. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных или муниципальных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы. Переадресацию обращения и уведомление гражданина в указанные сроки осуществляют специалисты аппарата администрации района.

3.11. Администрация района при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные или муниципальные органы, в случае необходимости, запрашивает, в том числе, в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.14. В случае, если в обращении не указаны фамилия, почтовый или электронный адрес, ответ на обращение не дается.

3.12. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, аппарат администрации района направляет обращение в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией, определенной законодательством Российской Федерации.

3.13. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действие (бездействие) должностных лиц, тем должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуются. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.14. 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, администрация района 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 района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

3.16. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также его членов семьи, остается без рассмотрения, в адрес заявителя направляется письмо с разъяснениями о недопустимости злоупотребления правом.

3.17. Ответ на обращение, текст которого не поддается прочтению или текст не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.18. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации района 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.

3.19. 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.

3.20. В случае поступления в администрацию района письма с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), письма, в котором при вскрытии не обнаружилось письменного вложения или обнаруживается недостача документов, упомянутых автором в описи, сотрудниками аппарата администрации составляется акт в двух экземплярах, который подписывается двумя сотрудниками и руководителем аппарата администрации района. Один экземпляр приобщается к личному делу, заведенному на заявителя, второй направляется автору обращения.

3.21. При обнаружении письма, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности, заклеенного липкой лентой, содержащего запах, вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), специалист аппарата администрации не вскрывая конверта, сообщает об этом руководителю аппарата администрации, который принимает решение о дальнейшей работе с обращением.

3.22. Обращения, содержащие вопросы, относящиеся к компетенции подведомственных учреждений и предприятий администрации района, подлежат перенаправлению в течение 7 дней в данные учреждения с обязательным уведомлением заявителя о перенаправлении его обращения.

**IV. Отправка ответов на обращения**

4.1. Дело по обращению с подписанным заявителю ответом возвращается в аппарат администрации района.

4.2. Специалист аппарата администрации ставит дату подписания ответа на обращение и его исходящий номер, который должен совпадать с входящим номером при регистрации в системе документооборота на базе Lotus Notes.

4.3. Специалист администрации района на подписанные и зарегистрированные ответы на обращения составляется реестр почтовых отправлений, ответы конвертируются и направляются в адрес заявителей.

4.4. Второй экземпляр ответа с визой исполнителя, подписью главы района или должностного лица подшивается в «дело», обращение снимается с контроля.

**V. Сроки рассмотрения обращений**

5.1. Обращение, поступившее непосредственно в администрацию района или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в администрации района. Если последний день срока для ответа на обращение приходится на нерабочий день, днем окончания рассмотрения обращения считается ближайший следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней. Заявителю направляется промежуточный ответ с обоснованием причин продления срока. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Если на обращение наложена резолюция «срочно», «незамедлительно», то срок исполнения документа составляет три дня; резолюция «оперативно» исполняются в 10-дневный срок со дня регистрации обращения в администрации района. Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается главой района.

5.4. Работа с сообщениями из открытых источников информации регламентируется постановлением администрации района «Об организации работы с сообщениями из открытых источников информации».

5.5. Обращение, содержащее запрос информации о деятельности администрации района, подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса гражданин уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

5.6. Жалоба по вопросу организации предоставления муниципальной услуги, поступившая в администрацию района подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения несет специалист, который является исполнителем обращения, и должностное лицо.

5.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения возложен на специалиста аппарата администрации района.

5.9. Ответственность за соблюдение сроков размещения ответов на обращения в ГИС СО «Обращения граждан», предоставление в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращения граждан на информационном ресурсе ССТУ. РФ несет уполномоченное должностное лицо.

**VI. Организация работы по личному приему граждан**

6.1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления проводится Главой района, заместителями главы района, руководителями структурных подразделений, специалистами.

Прием граждан главой района осуществляется по предварительной записи в аппарате администрации или по телефону 2-17-32 с 9.00 часов до 17.00 часов ежедневно (кроме выходных и праздничных дней, перерыва на обед с 12.00 часов до 13.00 часов).

6.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах Главой района доводится до сведения граждан путем информации размещения на официальном сайте администрации муниципального района Челно-Вершинский.

Заместители главы района ведут прием граждан каждый понедельник с 10.00 час. до 12.00 час.

Руководители структурных подразделений, специалисты ведут приём граждан ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) с 09.00 час. до 12.00 час.

6.3. Организацию личного приема в администрации района осуществляют специалисты аппарата администрации района.

6.4. Прием граждан главой района, должностными лицами осуществляется в помещении администрации района.

6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить суть своего обращения устно либо в письменной форме.

6.7. 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.

6.8. 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 или должностного лица, 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 ранеебыл дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. 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.

6.12. При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема главой района, Должностными лицами, осуществляющими личный прием, в карточку личного приема заносится соответствующее поручение структурным подразделениям администрации района о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

6.13. Если гражданин на личном приеме представляет письменное обращение, оно регистрируется отдельно.

6.14. В случае, когда в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрацию района, гражданину в ходе личного приема рекомендуется обратиться в соответствующие органы по компетенции.

6.15. Устное обращение считается рассмотренным, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты все меры для решения указанных в обращении вопросов.

**VII. Порядок рассмотрения электронных обращений**

7.1. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.2. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

**VIII. Порядок работы с обращениями граждан,**

**поступившими на сайт администрации**

8. Если обращение, оставленное посетителем на сайте администрации района, соответствует требованиям Федерального закона, то оно направляется специалистом, ответственным за организацию работы сайта, в аппарат администрации района для дальнейшей работы в соответствии с нормами действующего законодательства.

**IX. Реализация принципа открытости органа местного самоуправления**

9.1. В целях реализации принципов и механизмов (инструментов) открытости деятельности администрации района сотрудниками аппарата администрации проводится работа по информированию населения о работе с обращениями граждан и организаций.

9.2. Сотрудник аппарата администрации района на официальном сайте администрации района в разделе «Обращения граждан» не реже 1 раза в год, размещает информацию, содержащую следующие сведения: разъяснения о порядке подачи жалоб в администрацию района; номера телефонов для получения гражданами информации справочного характера и записи на прием к должностным лицам администрации района; график приема должностными лицами администрации района; сведения о количестве поступивших в администрацию района обращений и их тематике; перечень нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений, поступивших на рассмотрение; часто задаваемые вопросы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц.

**X. Порядок хранения «Дел по обращениям»**

10.1. Исполненное обращение формируется в «Дело по обращению» и помещается в архив. Архив формируется в алфавитном порядке (по фамилии заявителя). Документы в «Деле по обращению» систематизируется в хронологическом порядке.

10.2. Хранение «Дел по обращению» осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О защите персональных данных» и законодательством об архивном деле в Российской Федерации.

10.3. Сроки хранения обращений граждан (предложения, заявления, жалобы) и ответов по результатам рассмотрения составляют:

предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, коррупции – постоянно;

личного характера – 5 лет.

**ХI. Ответственность должностных лиц**

**за нарушение порядка рассмотрения обращения граждан**

11.1. По всем фактам, связанным с нарушением сроков и порядка рассмотрения обращения, исполнитель предоставляет на имя главы района, заместителя главы района объяснительную записку.

11.2. Лица, виновные в нарушении законодательства, регламентирующего порядок рассмотрения обращений граждан несут дисциплинарную, административную ответственность.

Приложение

к постановлению администрации

муниципального района Челно-Вершинский

Самарской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

**КАРТОЧКА  
РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

1 -я сторона

№дата приема

Проводил прием

(Ф.И.О.. должность лица, проводившего прием)

Ф.И.О. заявителя

Сведения о повторности обращения

Место работы

Должность

Домашний адрес

№ телефона

Краткое содержание обращения:

2-я сторона

Кому отправлено (резолюция)

Дата исполнения

Дополнительный контроль

Снято с контроля

Результат рассмотрения

Дата, должность исполнителя

(Ф.И.О.)ПодписьПриложение

к постановлению администрации

муниципального района Челно-Вершинский

Самарской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

Контрольно-учетная карточка обращения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата регистрации | Регистрационный номер обращения | | Регистрационный номер дела | Отметка о повторности обращения | |
| Ф.И.О. |  | | | | |
| Адрес |  | | | | |
| Социальное положение |  | | | | |
| Льготная категория |  | | | | |
| Организация- корреспондент |  | | | Срок для ответа | |
| Краткое содержание обращения |  | | | | |
| Рассмотрел: | | Резолюция: | | | Контроль: |
| Исполнитель: | | Отправлено: | | | Срок: |
|  | | Отправлено: | | | Срок: |
| Продлено до: | | Промежуточный ответ отправлен: | | | Доп. контроль Срок до: |
| Ответ заявителю: | | Снято с оперативного контроля (должн. лицо, дата) | | |  |

Приложение

к постановлению администрации

муниципального района Челно-Вершинский

Самарской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

Расписка  
о получении обращения

Выдана в подтверждении того, что «\_\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ мною принято обращение на имя главы муниципального района\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на листах в 1 экз.

Дополнительную информацию можно получить по телефону 2-17-32

Главный специалист аппарата администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_