

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЕЛЫКАЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, КЕМЕРОВСКИЙ РАЙОН**

650523, с.Елыкаево, ул. Клопова, 17, Кемеровского района, Кемеровской области тел. 60-30-

21

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10 октября 2014 года

№ 30-П

с.Елыкаево

**Об утверждении Положения об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Елыкаевского сельского поселения Кемеровского
муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях повышения эффективности организации работы администрации Елыкаевского сельского поселения Кемеровского муниципального района с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

1. Утвердить Положение об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Елыкаевского сельского поселения Кемеровского муниципального района, согласно приложению.
2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Елыкаевского сельского поселения И.Б. Сбитневу.
3. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде Администрации Елыкаевского сельского поселения.
4. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава Елыкаевского
сельского поселения



Л.И.Зонова

**Положение об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Елыкаевского сельского поселения Кемеровского
муниципального района**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Елыкаевского сельского поселения Кемеровского муниципального района (далее – Положение), устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявитель/заявители), поступивших в администрацию Елыкаевского сельского поселения Кемеровского муниципального района (далее – администрация поселения).

1.2. Обращения заявителей рассматриваются в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, Уставом Елыкаевского сельского поселения Кемеровского муниципального района, муниципальными правовыми актами администрации района, настоящим Положением.

1.3. Рассмотрение обращений заявителей производится главой Елыкаевского сельского поселения Кемеровского муниципального района (далее – глава поселения), заместителями главы поселения, руководителями и должностными лицами структурных подразделений администрации поселения.

1.4. В настоящем Положении используются основные термины в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Требования к письменному обращению

2.1. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Прием, первичная обработка и регистрация поступивших обращений

3.1. Централизованное делопроизводство по обращениям заявителей в администрации поселения ведется отдельно от других видов документов.

3.2. Прием и регистрацию письменных и устных обращений заявителей, адресованных главе поселения, в администрацию поселения, осуществляет ведущий специалист по работе с обращениями граждан администрации Елыкаевского сельского поселения Кемеровского муниципального района.

3.3. Письменное обращение может поступить по почте, электронной почте, телеграфу, фельдьегерской и факсимильной связи, на электронную почту администрации поселения, а также может быть доставлено непосредственно заявителем или его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке; устное обращение - во время личного приема заявителей, по телефону.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. К письму подкладывается конверт.

3.7. Если обращение заявителя переадресовано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Кемеровского муниципального района, Администрации Кемеровской области и др.).

3.8. Если к обращению заявителя приложены деньги, ценные бумаги, то деньги и ценные бумаги отделяются от поступившего обращения, на них составляется опись (согласно приложению 1 к настоящему Положению), и они возвращаются заявителю по описи.

3.9. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа.

3.10. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, ведущим специалистом принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) – нет» (согласно приложению 2 к настоящему Положению), далее ставится его личная подпись и дата. В дальнейшем оригиналы документов возвращаются по принадлежности.

3.11. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

3.12. Учет обращений заявителей осуществляется с помощью программного комплекса автоматизированной информационной системы и (или) журнала учета обращений. По просьбе обратившегося заявителя ему выдается расписка с указанием даты и номера регистрации обращения, номера телефона для справок (согласно приложению 3 к настоящему Положению). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.13. Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации района с пометкой «лично», вскрываются как обычные письма и в случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, передаются для регистрации.

3.14. Обращения заявителей подлежат регистрации путем присвоения регистрационного номера в течение трех дней с момента поступления.

3.15. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам заявителей при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер.

3.16. Ведущий специалист, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений, сверяет указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес. Заводит на письмо (телеграмму), обращение учетно-регистрационную карточку в автоматизированной информационной системе.

3.17. В учетной карточке указываются:

- регистрационный номер;
- дата поступления обращения (дата регистрации), которая дублируется со штампа, нанесенного при поступлении обращения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, направившего обращение. Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя пишутся в именительном падеже;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- определяется и отмечается (при возможности) социальное положение заявителя, направившего обращение (кроме коллективных обращений);
- если поступило несколько писем одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то об этом делается отметка в карточке;
- краткое содержание обращения. Аннотация на письмо должна быть четкой, краткой, отражать суть обращения;
- срок рассмотрения обращения.

Сведения о сути обращения и результатах его рассмотрения, внесенные в учетные формы, должны быть конкретными и носить информативный характер.

3.18. Ведущий специалист, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений, присваивает регистрационный номер обращению и вносит данное обращение в базу данных.

4. Направление обращения на рассмотрение

4.1. Ведущий специалист, ответственный за прием и регистрацию поступающих обращений, направляет обращения главе поселения для рассмотрения в день регистрации обращений.

4.2. Обращения заявителей, по которым имеется сопроводительное письмо — поручение из аппарата Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Губернатора Кемеровской области или его заместителей, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы, Законодательного Собрания Кемеровской области, депутатов Совета народных депутатов Кемеровского муниципального района, поручение прокурора Кемеровской области, прокурора Кемеровского района, направляются со всей предыдущей перепиской заявителя в обязательном порядке главе поселения.

4.3. Решением главы поселения является виза — поручение исполнителю.

4.4. После рассмотрения обращения главой поселения копия данного обращения (оригинал обращения хранится в приемной) с визой - поручением главы поселения направляется ведущим специалистом в течение одного рабочего дня ответственному исполнителю (согласно визе — поручению главы района). Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких структурных подразделений администрации поселения, то копия данного обращения направляется ведущим специалистом в течение одного рабочего дня в каждое структурное подразделение администрации поселения (согласно визе — поручению главы поселения).

4.5. В базу данных ведущим специалистом, ответственным за этот участок работы, заносится информация о назначенном исполнителе по данному обращению (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметка о постановке рассмотрения обращения на контроль, срок рассмотрения обращения.

5. Рассмотрение обращений в структурных подразделениях администрации района

5.1. В процессе рассмотрения обращения заявителя исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, имеет право:

5.1.1. Применять все, предоставленные ему полномочия в соответствии с должностными инструкциями для всестороннего и полного решения вопросов, поставленных в обращении. Оформление необходимых документов и совершение действий осуществляется через главу поселения, заместителя главы поселения.

5.1.2. Запрашивать, в том числе и в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия. Исполнителем подготавливается запрос, содержащий данные об обращении, по которому запрашивается информация, вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация, вид запрашиваемой информации, и, подписываемый должностным лицом администрации района, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения.

5.1.3. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить заявителя на личную беседу или составить разговор по телефону, инициировать выезд на место с целью проверки фактов.

5.1.4. Инициировать создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, проверять исполнение ранее принятых решений по данному обращению заявителя.

5.2. В случае, если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, ответственный исполнитель согласно поступившей информации от соисполнителей формирует окончательный ответ в установленный 30-дневный срок. Если в обращении поставлено несколько вопросов, не связанных между собой, и рассмотрение каждого поручено отдельным исполнителям, возможно направление ответов заявителю по каждому вопросу отдельно.

5.3. Ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное главой района в визе – поручении по рассмотрению обращения заявителя первым.

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений

6.1. Рассмотрение письменных и устных обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения в органе местного самоуправления, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

6.2. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления, Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации, иными должностными лицами, рассматривающими обращения заявителей, орган местного самоуправления, должностные лица обязаны в течение 15 дней

представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

6.3. Ответ на запрос Общественной палаты должен быть дан не позднее чем через тридцать дней со дня получения запроса, а в исключительных случаях, определяемых Общественной палатой, не позднее чем через четырнадцать дней. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, исполняющим его обязанности.

6.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава района вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения заявителя, направившего обращение.

6.5. Продление сроков рассмотрения производится по служебной записке ответственного исполнителя за рассмотрение обращения заявителя заблаговременно (не менее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения) должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

6.7. Глава поселения, заместитель главы поселения, руководители ТОРО при рассмотрении обращений заявителей вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений заявителей.

6.8. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок его рассмотрения увеличивается на время, необходимое для его перевода.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, 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.

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

7.3. Орган местного самоуправления или должностное лицо 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.4. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

7.5. В случае, если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава поселения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

7.6. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию поселения или соответствующему должностному лицу.

8. Личный прием заявителей

8.1. Личный прием заявителей в администрации района проводят глава поселения, заместитель главы поселения, руководители и должностные лица структурных подразделений администрации поселения в соответствии с планом работы администрации поселения.

8.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представитель заявителя помимо документа, удостоверяющего его личность, предъявляет документ, удостоверяющий в установленном законом порядке полномочия представителя.

8.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения заявителей.

8.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Во время личного приема заявитель 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 законом порядке.

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

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

8.8. Ответ на обращение, поступившее в ходе личного приема, подписывается руководителем структурного подразделения, заместителем главы поселения, осуществлявшим личный прием, или главой поселения.

9. Требования к оформлению ответа заявителю, отправка ответа

9.1. Подготовленные по результатам рассмотрения обращения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;
- в ответе обязательно должно быть указано фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, указанный заявителем в обращении, по которому должен быть направлен ответ, регистрационные реквизиты ответа, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество исполнителя, его рабочий номер телефона;
- если просьба в обращении заявителя не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- в ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

9.2. Ответ на обращение подписывается в двух экземплярах. Первый экземпляр - отправляется заявителю, второй экземпляр, завизированный исполнителем, и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ведущим специалистом для помещения в папку.

Ведущий специалист вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям действующего законодательства, настоящего Положения и предложить переоформить ответ.

9.3. Обращения, содержащие вопросы, имеющие большое общественное значение, а также многократные обращения, в которых заявитель выражает несогласие с ответами на поставленные вопросы, по ходатайству главы поселения могут быть рассмотрены на заседаниях коллегий администрации поселения, сессий Совета народных депутатов Елыкаевского сельского поселения Кемеровского муниципального района.

9.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа (электронная почта) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении (если это оговорено в обращении), или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, исполнителем обращения.

9.5. Исполнитель самостоятельно отправляет ответ заявителю простым письмом, в исключительных случаях (при необходимости иметь подтверждение отправки корреспонденции) – заказным письмом. При этом исполнитель сверяет: правильность написания фамилии заявителя на ответе и

на самом конверте; почтовый адрес заявителя на обращении, на ответе, и на конверте; правильность указываемого листажа в приложении.

10. Контроль за рассмотрением обращений

10.1. Ведущий специалист все письменные и устные обращения заявителей, поступающие в орган местного самоуправления, в обязательном порядке ставятся на контроль с целью осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений; анализа за полнотой и качеством рассмотрения обращений; получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информации; выявления принимавшихся ранее мер по обращениям заявителя, с которыми заявитель обращался неоднократно.

10.2. Контроль включает в себя проведение проверок (плановых (в соответствии с графиком работы администрации), внеплановых) на предмет своевременного, качественного рассмотрения обращений должностными лицами, для чего формируется рабочая группа, в состав которой включаются служащие администрации поселения. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав обратившихся, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10.3. Предложения, заявления и жалобы заявителей, на которые даются промежуточные ответы, с контроля ведущего специалиста не снимаются (ставятся на дополнительный контроль). Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

10.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей возлагается на должностных лиц администрации района, ответственных за рассмотрение обращений. Должностные лица обязаны обеспечивать качественное и своевременное рассмотрение обращений заявителей, а также исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам заявителей, в соответствии с действующим законодательством.

11. Ответственность должностных лиц за нарушения рассмотрения обращений заявителей

11.1. Персональную ответственность за ненадлежащее рассмотрение обращений заявителей несет должностное лицо — руководитель соответствующего отраслевого (функционального) направления администрации поселения.

11.2. Глава поселения определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушения в работе с обращениями заявителей.

11.3. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений заявителей влечет ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Приложение 1
к Положению об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Елыкаевского сельского поселения
Кемеровского муниципального района

**Опись вложений к письму
(деньги, ценные бумаги, оригиналы документов)**

от « _____ » _____ 20 ____ г.

№ п/п	Индекс, дата поступления обращения	Вложения к письму	Кол-во вложений	Примечание

Итого _____ документов
(цифрами и прописью)

Наименование должности лица, составившего опись

(подпись) (расшифровка подписи)

**Справка об отсутствии в почтовом отправлении
текста письма**

от «_____» _____ 20__ г.

В администрацию Елыкаевского сельского поселения Кемеровского
муниципального района поступило почтовое отправление от заявителя

_____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено, что письма в адрес
администрации Елыкаевского сельского поселения Кемеровского
муниципального района, нет.

Наименование должности лица, составившего справку

(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 3
к Положению об организации рассмотрения
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию Елыкаевского сельского поселения
Кемеровского муниципального района

**Администрация Елыкаевского сельского поселения
Кемеровского муниципального района**

Расписка в получении обращения

650523, с.Елыкаево, ул.Клопова, 17, т. 60-30-21, факс 60-30-21

E-mail: 603021@mail.ru

Уважаемый (ая) _____,
(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии))

Ваше обращение зарегистрировано

от _____ № _____

Ведущий специалист по работе с обращениями граждан

(фамилия, имя, отчество)

подпись

Телефон для справок: 8 (3842) 60 30 21