Муниципальное образование «Волочаевское сельское поселение»

Смидовичского муниципального района

Еврейской автономной области

 АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.09.2015 № 166

с. Партизанское

Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации муниципального образования «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области

 В соответствии с постановлением губернатора Еврейской автономной области от 27.05.2014 № 160 «Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области, органах исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемых правительством Еврейской автономной области», администрация сельского поселения

Постановляет:

 1. Утвердить прилагаемое [Положение](#sub_1000) об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации муниципального образования «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области (далее - администрация сельского поселения).

 2. Установить, что:

2.1. Информация об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации сельского поселения предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения на Официальном интернет-сайте, публикации в средствах массовой информации.

 3. Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации сельского поселения, заместителем главы администрации, специалистами администрации сельского поселения.

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации сельского поселения.

 5. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Волочаевского сельского поселения.

6. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава сельского поселения Е.Н. Волокитин

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНОпостановлением администрациисельского поселения от 01.09.2015 № 166 |

Положение
об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации муниципального образования «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации муниципального образования «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области (далее - Положение) разработано в соответствии с постановлением губернатора Еврейской автономной области от 27.05.2014 № 160 «Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в аппарате губернатора и правительства Еврейской автономной области, органах исполнительной власти Еврейской автономной области, формируемых правительством Еврейской автономной области" и определяет процедуру приема и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, выездных приемов граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес администрации муниципального образования «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области (далее - администрация сельского поселения).

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан (обращения, доставленные гражданином лично либо его представителем, поступившие по почте в виде телеграммы, по факсу, в виде электронного документа) на адрес администрации сельского поселения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления. Обращения граждан, изложенные в письменной форме без указания фамилии и адресных данных, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

По просьбе гражданина специалистами администрации сельского поселения ему либо выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для получения информации о регистрации обращения, либо делается отметка о приеме обращения гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, оформления и адреса доставки обращений граждан, целостности упаковки и после их вскрытия - наличия указанных в обращении вложений.

Конверт, в котором поступило письменное обращение, сохраняется и прилагается к обращению в том случае, когда только по нему можно установить адрес отправителя или время отправки и получения документа (по почтовому штемпелю).

2.3. При обнаружении отсутствия документов или других нарушений, если невозможно их оперативное устранение (документы мятые, подмоченные, рваные и так далее), составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта направляется автору обращения.

2.4. На письменные обращения граждан, поступившие с денежными купюрами, ценными бумагами (облигациями, акциями и так далее), подарками, подлинными документами, не упомянутыми гражданином в обращении, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в администрации сельского поселения, второй направляется автору обращения. Денежные купюры, ценные бумаги (облигации, акции и так далее), подарки, подлинные документы возвращаются гражданину переводом, заказным письмом или ценной бандеролью с уведомлением о получении, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

2.5. В случае, если гражданин вложил в конверт с обращением конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, данный конверт может быть использован для отправления ответа гражданину. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты, вложенные в конверт с обращением, возвращаются гражданину.

2.6. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения направляются адресату, указанному в обращении, а гражданину направляется уведомление о перенаправлении его обращения в соответствии с указанным адресом.

В случае если в обращении не указан адрес доставки, обращение перенаправляется гражданину на адрес, указанный на конверте.

2.7. Обращения с пометкой "Лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заместителем главы администрации сельского поселения.

2.9. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке должно быть указано наименование органа исполнительной власти, фамилия, имя, отчество руководителя органа исполнительной власти, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личная подпись гражданина и дата.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме.

3. Регистрация поступивших обращений граждан

3.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в адрес главы администрации сельского поселения производится заместителем главы администрации сельского поселения.

3.2. На каждое обращение заполняется регистрационная карточка.

В регистрационной карточке указывается:

- регистрационный номер;

- дата поступления;

- фамилия (в именительном падеже), имя, отчество (последнее - при наличии). Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится отметка "коллективное". Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным;

- почтовый адрес заявителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, и (или) адрес электронной почты;

- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет", личный прием, каналы электронного обмена - VipNet, СЭД правительства области, факс, телефон, "Личный кабинет" и так далее). Если обращение гражданина было перенаправлено в адрес руководителя сельского поселения из правительства области, из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, прокуратуры области и так далее, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- страна отправления;

- кратность поступления (первичное, повторное, неоднократное).

При поступлении повторного либо неоднократного обращения проводится подборка всей предшествующей переписки и на регистрационной карточке обращения ставится пометка "повторное" или "неоднократное", кроме того, к электронной карточке прикрепляются все ранее поступившие обращения гражданина по этому же вопросу;

- социальное положение гражданина (при наличии). Определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки;

- гражданство заявителя (при наличии);

- объем обращения (количество листов либо формат и объем электронного файла);

- наличие приложений либо вложений к обращению (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

- краткое содержание обращения. Поступившие обращения граждан аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в регистрационной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения;

- шифр в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций, общественных объединений. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

3.4. При регистрации обращения в правом нижнем углу первого листа основного документа проставляется отметка (штамп) с указанием даты регистрации документа и его регистрационного номера. Отметка должна проставляться в свободной от текста части документа. В случае, если место, предназначенное для проставления штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.5. На пакетах с надписью "Лично" проставляются дата их поступления и учетный номер. Такие пакеты регистрируются по реквизитам, указанным на конверте.

4. Направление обращений граждан на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные в администрации сельского поселения обращения граждан, исходя из их содержания, направляются на рассмотрение специалистам администрации сельского поселения, в компетенцию которых входит решение поставленных авторами вопросов.

4.2. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются с сопроводительным письмом, подписанным главой администрации сельского поселения, в соответствующие органы государственной власти области, органы местного самоуправления муниципальных образований области или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Одновременно гражданину направляется подписанное главой администрации сельского поселения уведомление о том, куда перенаправлено его обращение.

Уведомление гражданину о перенаправлении его обращения направляется заказным почтовым отправлением, а в случае, если обращение было получено по электронной почте, - то электронным уведомлением, а само обращение списывается «В дело».

4.3. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти области, органов местного самоуправления муниципальных образований области или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы государственной власти области, органы местного самоуправления муниципальных образований области или соответствующим должностным лицам.

4.4. Письма граждан, опубликованные в средствах массой информации, а также поступившие от органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обращения граждан, присланные по почте.

4.5. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются как обращения граждан, присланные по почте. При необходимости гражданам направляются сообщения о графике приема руководителя сельского поселения, а обращения списываются с резолюцией «В дело» как исполненные.

5. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Рассмотрение письменных обращений граждан

5.1.1. На обращения, поступившие на рассмотрение главе администрации сельского поселения накладывается резолюция.

Резолюция включает:

- фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей);

- конкретное содержание поручения;

- срок его исполнения;

- подпись главы администрации сельского поселения, наложившего резолюцию, и дату.

5.1.2. Резолюция накладывается на регистрационной карточке либо может быть оформлена на отдельном листе, приложенном к обращению, с указанием регистрационного номера и даты регистрации обращения, к которому относится резолюция. В том случае, если поручение по рассмотрению обращения поручено нескольким исполнителям, ответственным за исполнение поручения по рассмотрению обращения считается исполнитель, указанный в резолюции первым.

5.1.3. В тексте поручения может быть указание "Срочно" или "Оперативно", которое предусматривает его исполнение в течение 3 или 10 дней соответственно.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, определяющее порядок и срок исполнения поручения.

5.1.4. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, или с выездом на место;

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований области и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- координирует ход рассмотрения обращения;

- в соответствии с резолюцией дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", либо готовит проект ответа.

5.1.5. В случае направления гражданину ответа, подписанного ответственным исполнителем, в письме указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы администрации сельского поселения.

5.2. Личный прием граждан

5.2.1. Личный прием граждан в администрации сельского поселения осуществляется в рабочие дни.

5.2.2. Глава администрации сельского поселения, заместитель главы администрации ведут личный прием граждан ежедневно, во время нахождения в здании администрации, в течение всего рабочего времени по адресу: с. Партизанское, ул. Партизанская, 1а.

5.2.3. Прием граждан в администрации проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих личный прием.

5.2.4. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.2.6. По окончании личного приема гражданина глава администрации сельского поселения доводит до сведения гражданина свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения и какие будут приняты меры по нему, либо разъясняет гражданину: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.2.7. Запись на повторный прием к главе администрации сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

5.2.8. Необходимость в проведении повторного приема определяется главой администрации сельского поселения исходя из содержания ответа, данного гражданину на предыдущем приеме.

6. Подготовка и оформление ответов на обращения граждан

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации сельского поселения.

6.2. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, запросы членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан подписывает руководитель, к которому адресованы обращения.

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.4. Ответы гражданам, ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения.

6.5. После регистрации ответа, подписанного главой администрации сельского поселения заместитель главы администрации сельского поселения, направляет его автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте.

В электронной карточке документа указывается дата его исполнения, а также прикрепляется электронная копия ответа.

6.6. По просьбе гражданина ответ может быть передан ему лично в руки с отметкой об этом на копии представляемого ответа, при этом ответ также в обязательном порядке должен быть направлен гражданину заказным почтовым отправлением с уведомлением либо посредством электронного уведомления в случае, если обращение было получено по электронной почте.

6.7. Приложенные к обращению гражданина подлинники документов, присланные им, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан, поступившие в адрес главы администрации сельского поселения, подлежат рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», либо в срок, указанный в резолюции, наложенной на обращении.

7.2. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа гражданину с изложением решения по обращению.

Поручения, данные с целью рассмотрения обращения с конкретной датой исполнения, подлежат исполнению в указанный срок.

Срок рассмотрения обращений граждан исчисляется с даты их регистрации в администрации сельского поселения.

7.3. В исключительных случаях глава администрации сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. В этом случае гражданину дается промежуточный ответ и направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

7.4. Если последний день окончания срока рассмотрения обращения выпадает на нерабочий (выходной, праздничный) день, днем окончания срока считается рабочий день перед нерабочим (выходным, праздничным) днем.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Все поступившие в адрес главы администрации сельского поселения обращения находятся у него на контроле.

8.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главы администрации сельского поселения и включает:

- постановку поручений руководителя сельского поселения на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;

- подготовку и обобщение данных о содержании поручений руководителя по обращениям граждан и сроках их исполнения;

- контроль всех поступивших обращений граждан, требующих разрешения поставленных в них вопросов;

- снятие обращений граждан с контроля.

8.3. Постановка обращения гражданина на контроль осуществляется после его рассмотрения главой администрации сельского поселения в соответствии с его резолюцией.

На контрольном обращении проставляется штамп с указанием контрольного срока исполнения документа, но не более 25 дней со дня регистрации данного обращения.

8.4. В случае, если в полученном на обращение гражданина ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину.

8.5. Обращения граждан снимаются с контроля и списываются главой администрации «В дело», если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

9. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

9.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочная работа по рассмотрению обращений граждан ведется заместителем главы администрации сельского поселения.

9.3. Справки представляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

9.4. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов, кроме нерабочих (выходных, праздничных) дней.

9.5. При получении вопроса по телефону заместитель главы администрации:

- называет наименование органа исполнительной власти области;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично даёт ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку специалисты подготавливают ответ.

9.6. Во время разговора заместитель главы администрации сельского поселения должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.