



**ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ  
ПУШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СОВЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 21.02.2007 № 08

р. п. Пушкино

**Об утверждении Положения об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Пушкинского муниципального образования.**

В целях наведения надлежащего порядка в работе с обращениями граждан в администрации Пушкинского муниципального образования Советского муниципального образования, во исполнение Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Саратовской области от 09.10.2006 №106-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в органы государственной власти Саратовской области и органы местного самоуправления», руководствуясь Уставом Пушкинского муниципального образования Советского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Пушкинского муниципального образования.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия и подлежит официальному обнародованию в установленном порядке

**А.В. Борисенков**

**Положение**  
**об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения**  
**делопроизводства по обращениям граждан в администрацию Пушкинского**  
**муниципального образования.**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Закона Саратовской области от 09.10.2006 " 106-ЗСО "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в органы государственной власти Саратовской области и органы местного самоуправления", Устава Пушкинского муниципального образования.

1.2. Положение устанавливает общий порядок организации личного приема граждан, рассмотрения и ведения делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан в администрации Пушкинского муниципального образования.

1.3. Работа по обращениям граждан в администрации Пушкинского муниципального образования ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ведущего специалиста администрации Пушкинского муниципального образования.

1.4. Специалист администрации муниципального образования выполняет работу, связанную с приемом, учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя главы администрации, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании руководство администрации, выявляет причины появления жалоб и предлагает меры по их устранению.

1.5. Обращения граждан поступают в виде писем и телеграмм, а также в устной форме. В них авторами высказываются предложения, заявления жалобы, ходатайства.

**Обращение гражданина** (далее обращение) направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

**Предложение** - рекомендация гражданина 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 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 других лиц.

**Ходатайство** письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод.

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и Саратовской области и настоящим Положением.

## **2. Прием поступающей корреспонденции**

2.1. Все поступающие в администрацию Пушкинского муниципального образования письменные обращения граждан принимаются и учитываются ведущим специалистом.

При приеме обращений проверяется правильность указанного адреса корреспонденции. Письменные обращения граждан:

- Вскрываются конверты, проверяется наличие в них обращения, документов, разорванные конверты подклеиваются, к тексту письма подкладывается конверт и

вложенные в него сопроводительные документы;

- поступившие вместе с письменным обращением документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, фотографии, справки и другие приложения к письму) подкладываются впереди текста письма.

2.2. Конверты с надписью "лично" не вскрываются, а регистрируются по данным, имеющимся на конверте, с последующей передачей адресатам лично.

2.3. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

2.4. Полученные письменные обращения граждан сортируются на регистрируемые и нерегистрируемые. не регистрируются обращения граждан, в которых отсутствуют данные о заявителе (ФИО, адрес места жительства).

## **3. Регистрация обращений граждан**

3.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней.

3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации в журнале.

3.3. Регистрации подлежат все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

3.4. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина.

3.5. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка "ПОВТОРНО" и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ответом.

3.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию муниципального образования учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

#### **4. Порядок рассмотрения обращений граждан.**

4.1. После регистрации обращения передаются главе администрации Пушкинского муниципального образования.

Указания по исполнению обращений даются главой администрации муниципального образования.

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, ему же и передается оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

4.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.3. Обращения граждан, поступившие ведущему специалисту с поручением (резолюцией) главы администрации передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.4. Ответы на обращения представляются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, за подписью того исполнителя, кому было дано поручение, и адресуются на имя главы администрации муниципального образования, подписавшего поручение (резолюцию).

4.5. Обращения считаются разрешенными, если 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. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме.

В случае устного ответа делается соответствующая запись в журнале учета обращений граждан (например, заявителю разъяснено или с заявителем проведена беседа).

4.6. Обращения с ответами на них специалист передает в почту главе администрации муниципального образования для окончательного принятия решения по исполнению обращения. После чего глава подписывает ответ, если он отправляется в другую организацию или должностному лицу, если нет, то проставляется в левом верхнем углу надпись "В дело", дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения гражданина требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово "КОНТРОЛЬ" и обращение ставится на повторный контроль.

4.7. Подписанные главой ответы на обращения и закрытые "в дело" передаются ведущему специалисту для отправления заявителем, другим организациям, должностным лицам.

4.8. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, специалист обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются), ссылки на номер и дату направленного в адрес администрации муниципального образования обращения, сделать соответствующие отметки об исполнении в журнале учета письменных обращений граждан, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить на почту.

4.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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 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 многократно давались письменные ответы по существу в связи с

ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации муниципального образования, либо уполномоченное на то лицо, 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 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.

## **5. Сроки рассмотрения обращений граждан**

5.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию муниципального образования рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

5.2. 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, но не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

## **6. Организация личного приема граждан**

6.1. Прием граждан в администрации муниципального образования ведут: глава администрации а также специалисты администрации муниципального образования Прием проводится в соответствии с утвержденным главой администрации муниципального образования графиком.

6.2. Прием проводится в установленные и официально обнародованные до сведения граждан дни и часы.

6.3. Запись на прием к главе администрации муниципального образования осуществляет ведущий специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно с 8.00 до 12.00 (кроме выходных и праздничных дней).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал учета обращений граждан. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в администрации муниципального образования материалах по этому заявителю. Подобранные документы передаются главе администрации, ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в журнале учета обращений граждан главой администрации, ведущим прием (лично).

6.4. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. 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.

6.6. 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.

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

6.8. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен руководитель соответствующего подразделения или специалист (по договоренности).

6.9. Поручения по личному приему передаются исполнителям для принятия мер по решению вопроса.

## **7. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан**

7.1. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан возлагается на ведущего специалиста, который обязан обеспечить своевременное, правильное, полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

7.2. Каждое обращение граждан регистрируется в журнале обращений граждан и ставится на контроль.

7.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

7.4. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает глава администрации.

7.5. Глава администрации муниципального образования или ведущий специалист должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.6. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежемесячно, ежеквартально и ежегодно.

7.7. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности, по поручению главы и в связи с характером почты.

## **8. Составление номенклатуры дел.**

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

8.1. Обращения граждан, копии ответов (первый экземпляр ответ 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 муниципального образования,

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

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

8.4. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

8.5. 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.

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

8.7. 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 образования.

Верно:

Главный специалист

Н.П.Филиппова