

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.09.2015

Тарасово

№ 34

Об организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское»

В целях обеспечения интересов и законных прав граждан, связанных с полномочиями органов местного самоуправления, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Администрация МО «Тарасовское» п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Положение «Об организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» (Приложение №1).
2. Сотрудникам органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» руководствоваться при работе с обращениями граждан настоящим Положением.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования «Сарапульский район» на странице муниципального образования «Тарасовское».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава



А.Л.Мокрушин

Положение «Об организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское»

I. Общие положения

- 1.1. Положение «Об организации работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» (далее — Положение) определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, сроков рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан (далее - обращение граждан, обращение), поступающих в адрес руководителей органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское», а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.
- 1.2. Рассмотрение обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации; статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Уставом муниципального образования «Тарасовское».
- 1.3. Положение не распространяется на поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.
- 1.4. В Положении термин «обращение гражданина» используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а именно: обращение гражданина (далее — обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.
- 1.5. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25.12.2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

- 2.1. Прием и регистрация обращений граждан в адрес руководителей органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» проводится в общем отделе Управления делопроизводства и взаимодействия с органами местного самоуправления поселений Объединенного Аппарата Совета депутатов, Главы муниципального образования «Тарасовское» и Администрации муниципального образования «Тарасовское» (далее – общий отдел). Обращения граждан по вопросам земельного законодательства принимаются и регистрируются в отделе земельных отношений Администрации муниципального образования «Тарасовское», далее передаются на рассмотрение заместителю Главы

Администрации муниципального образования «Тарасовское», в компетенции которого находятся данные вопросы.

В случае поступления обращений непосредственно в адрес руководителей структурных подразделений органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское», они подлежат регистрации в структурных подразделениях.

В структурных подразделениях органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» работу с обращениями граждан ведут ответственные должностные лица, закрепленные руководителем структурного подразделения.

2.2. Письменные обращения граждан могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью, посредством интернет-приемной официального сайта муниципального образования «Тарасовское» в сети интернет (<http://sarapulrayon.udmurt.ru/obra/direct/>).

2.3. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в системе электронного документооборота «Директум» течение суток с даты их поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.4. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

2.5. Специалист общего отдела знакомится с обращением, проверяет правильность адресования корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность.

2.6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.7. Ошибочно присланная корреспонденция пересылается по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае корреспонденция возвращается отправителю.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское», направляется в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.9. Должностные лица, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях, направляют их не позднее чем в пятидневный срок по подведомственности, одновременно письменно извещая об этом заявителя, а при личном приеме разъясняют, куда им следует обратиться.

2.10. Не подлежат рассмотрению обращения в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а именно в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в письменном обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, указывается о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается

- гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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, руководитель органа местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
 - 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.

III. Рассмотрение обращений граждан

- 3.1. Зарегистрированные обращения граждан с приложенными к ним документами направляются на рассмотрение руководителю органа местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» или его заместителю. После рассмотрения обращения руководителем органа местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» или его заместителем, резолюция заносится специалистом общего отдела в систему электронного документооборота «Директум».
- 3.2. Копию письменного обращения с резолюцией руководителя органа местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» специалист общего отдела направляет для исполнения ответственному должностному лицу не позднее чем в 3-дневный срок со дня регистрации.
- 3.3. Не допускается, как правило, направление на рассмотрение по существу жалоб тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.
- 3.4. Обращения граждан, требующие рассмотрения, ставятся на контроль.
- 3.5. Рассмотрение обращения, поставленного на контроль, считается законченным, когда рассмотрены все поставленные в нем вопросы и о принятом решении письменно сообщено заявителю.
- 3.6. Не рассматриваются обращения:
- содержащие нецензурные выражения;
 - содержащие нечитаемый текст (если возможно установить адрес обратившегося, то ему сообщается об этом в 5-дневный срок);
 - анонимные обращения (направляются в архив);
 - анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба и иные угрозы, а также признания в совершении преступных посягательств, безотлагательно направляются в правоохранительные органы.
- 3.7. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личность обратившихся известна.
- На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.
- 3.8. Обращения граждан рассматриваются в срок не позднее пятнадцати дней, а требующие изучения и проверки - в срок не более одного месяца со дня регистрации. В случае необходимости проведения дополнительной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем органа местного самоуправления муниципального

образования «Тарасовское» согласно служебной записке ответственного исполнителя по обращению. Общий срок рассмотрения не может превышать двух месяцев.

В случае продления сроков рассмотрения обращений граждан исполнитель извещает обратившихся граждан об этом в трехдневный срок с момента продления.

3.9. На депутатский запрос депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации или депутата Государственного Совета Удмуртской Республики ответственный исполнитель по запросу должен дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 10 дней со дня его получения. При необходимости проверки и дополнительного изучения вопросов, содержащихся в запросе, об этом сообщается депутату в трехдневный срок, и ответ дается в течение 15 дней.

На депутатский запрос депутата Совета депутатов муниципального образования «Тарасовское» ответственный исполнитель по запросу должен дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 14 дней со дня его получения.

3.10. Ответы на обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики, исполнительных органов государственной власти Удмуртской Республики предоставляются в срок не позднее чем через 10 дней со дня его получения, если не указан иной срок рассмотрения данного обращения.

3.11. Срок исполнения обращения считается от даты его регистрации.

IV. Оформление ответов на обращения граждан

4.1. Ответ заявителю готовится за подписью руководителя органа местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» или, согласно резолюции, за подписью заместителя Главы Администрации муниципального образования «Тарасовское» (руководителя структурного подразделения).

4.2. Подготовку ответа обеспечивает должностное лицо, указанное в резолюции. В случае, если в поручении указано несколько должностных лиц, ответ на обращение готовит должностное лицо, указанное в поручении первым.

4.3. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.4. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный или иной правовой акт, копия соответствующего акта с сопроводительным письмом направляется гражданину.

4.5. В случае, если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.6. В случае рассмотрения обращения с выездом на место в ответном документе должно быть отражено данное обстоятельство.

4.7. Ответному документу присваивается регистрационный номер в соответствии с журналом исходящей корреспонденции в системе электронного документооборота «Директум». Оригинал ответа на обращение хранится вместе с оригиналом обращения гражданина согласно утвержденной номенклатуре дел.

V. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется руководителями органа местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское», заместителями Главы Администрации муниципального образования «Тарасовское», руководителями структурных подразделений органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» в установленное время или по предварительной записи по телефону.

5.2. Личный прием граждан проводится в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.3. Гражданину может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

5.4. В рамках организации личного приема граждан осуществляется:

- оказание консультативно-правовой помощи;
- прием заявлений и письменных обращений граждан.

5.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение). 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.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

5.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

VI. Контроль работы с обращениями граждан

6.1. Контроль по рассмотрению обращений граждан в органах местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» возлагается на должностное лицо, назначенное ответственным исполнителем по данному обращению согласно резолюции руководителя органа местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское».

6.2. Должностные лица органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» в порядке подчиненности обязаны систематически проверять состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, вызывающих повторные обращения граждан.

6.3. Должностное лицо, являющееся исполнителем по обращению, несет ответственность за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан.

6.4. Общим отделом еженедельно в адрес руководителей органов местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» готовится информация о нарушениях сроков рассмотрения обращений граждан.

VII. Ответственность за нарушение сроков и порядка ответа на обращения

7.1. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения, разглашение сведений о частной жизни граждан (без их согласия), ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений, влекут ответственность виновных лиц в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Муниципальным служащим за нарушение срока рассмотрения обращения или порядка подготовки ответа по усмотрению руководителя органа местного самоуправления муниципального образования «Тарасовское» может быть снижена ежемесячная премия в размере 10% за каждое обращение, срок исполнения которого нарушен.

7.3. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении настоящего Положения несут дисциплинарную ответственность в виде объявления замечания, выговора или увольнения.

Приложение
к Положению «Об организации работы
с обращениями граждан в органах местного
самоуправления муниципального
образования «Тарасовское»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № _____ От «___» _____ 20__ г.

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

фамилия: _____
имя: _____
отчество (при наличии): _____
социальное положение: _____
почтовый адрес для ответа: _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населённый пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с
типовым общероссийским классификатором обращений)

1.

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с
типовым общероссийским классификатором обращений)

2.

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с

типовым общероссийским классификатором обращений)

3.

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ПРИЁМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

должность: _____

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

1.

(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложены факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)

2.

(содержание устного ответа, данного заявителю, с направлением письменного ответа)

3.

(содержание разъяснения заявителю об обеспечении его дополнительного приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов)

3.1.

(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме видео-конференц-связи)

3.2.

(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме видеосвязи)

3.3.

(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме аудиосвязи)

3.4.

(фамилия, имя, отчество, должность уполномоченного лица органа, с которым обеспечен приём в режиме иных видов связи)

4.

(содержание разъяснения заявителю об обеспечении в течение 7 рабочих дней его приёма уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов, с направлением ответа заявителю в течение 3 рабочих дней о дате и времени приёма)