

**СОВЕТ ДЕПУТАТОВ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
ПЕРВОМАЙСКИЙ
ПОССОВЕТ
ОРЕНБУРГСКОГО РАЙОНА
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
Первый созыв**

Р Е Ш Е Н И Е

16 ноября 2009 года № 268
п. Первомайский

Об утверждении Положения «Об организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Первомайский поссовет Оренбургского района Оренбургской области»

В соответствии со ст. 33 Конституции Российской Федерации, Федеральным Законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устава муниципального образования Первомайский поссовет Оренбургского района Оренбургской области, в целях организации и систематизации работы по обеспечению объективного, всестороннего рассмотрения обращений граждан и своевременного принятия мер, Совет депутатов муниципального образования Первомайский поссовет Оренбургского района Оренбургской области

РЕШИЛ:

1. Утвердить Положение «Об организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Первомайский поссовет Оренбургского района Оренбургской области» согласно приложению.

2. Настоящее решение вступает в силу с момента его обнародования в специальных местах для размещения нормативно-правовых актов.

Глава муниципального образования

О.И. Куличенко

Разослано: Лицей № 1 п. Первомайский, Средняя школа № 2 п. Первомайский, Первомайская участковая больница, Первомайское отделение милиции, Донгузский хлебозавод, д/с «Аленушка», д/с «Радуга», д/с «Веснушки», д/с «Звездочка», в/ч 33157, в/ч 71316, Донгузская КЭЧ района, Домоуправление № 1, Почтовое отделение связи, Первомайская

поселковая библиотека, Детская школа искусств, Сельский клуб, Соц. служба, Дом творчества, УДС, администрации МО Оренбургский район, прокуратуре района, в дело

Приложение
к решению Совету депутатов
муниципального образования
Первомайский поссовет
Оренбургского района
Оренбургской области
от 16 ноября 2009 года № 268

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Первомайский поссовет
Оренбургского района Оренбургской области

I. Сфера применения настоящего Положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан в соответствии с законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Общие положения

2.1. Организация по организационной работе с обращениями граждан возложена на заместителя главы администрации муниципального образования Первомайский поссовет Оренбургского района Оренбургской области.

2.2. Заместитель главы администрации:

-осуществляет централизованный учет, обеспечивает объективное и всестороннее рассмотрение письменных и устных обращений граждан (далее – обращения граждан), адресованных главе МО Первомайский поссовет Оренбургского района, его заместителям и должностным лицам администрации МО.

-анализирует характер вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляет информационно-справочную работу;

-осуществляет контроль за своевременным выполнением поручений должностных лиц администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района по обращениям граждан;

-оперативно и периодически информирует главу МО Первомайский поссовет Оренбургского района о количестве и характере обращений;

-осуществляет правильное оформление и хранение дел по работе с обращениями граждан;

-принимает граждан, обратившихся в администрацию МО Первомайский поссовет Оренбургского района, оказывает помощь в решении их вопросов;

-оказывает консультационную помощь по телефонным звонкам, поступившим от жителей поселка;

-организует прием граждан главой МО Первомайский поссовет Оренбургского района, его заместителями и должностными лицами администрации муниципального образования;

-информирует территориальные федеральные органы государственной власти, приемные депутатов Государственной Думы, административные органы, Законодательное Собрание Оренбургской области, структурные подразделения аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области, министерства, департаменты, администрацию МО Оренбургский район и жителей поселка Первомайский Оренбургского района о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан, в части их касающиеся;

-организует и осуществляет проверки состояния работы с обращениями граждан должностными лицами МО Первомайский поссовет и руководителями муниципальных учреждений МО Первомайский поссовет по исполнению законодательства и оказывает им методическую помощь в организации работы с обращениями граждан;

-участвует в организации учебы специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан;

-оказывает консультационную и методическую помощь специалистам администраций МО Первомайский поссовет Оренбургского района, ответственных за работу с обращениями граждан;

-взаимодействует с территориальными федеральными органами государственной власти, приемными депутатов Государственной Думы, административными органами, структурными подразделениями аппарата Губернатора и Правительства области, министерствами, департаментами, органами местного самоуправления, областными и общественными организациями независимо от их организационно-правовой формы.

2.3. По форме изложения обращения граждан подразделяются на предложения, заявления, жалобы.

Обращение гражданина – направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложения – 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, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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.

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее

организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2.4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер является служебной обязанностью должностных лиц администрации муниципального образования и руководителей муниципальных учреждений МО Первомайский поссовет Оренбургского района, которые несут персональную ответственность за правильную организацию данной работы.

2.5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их согласия.

2.6. При утрате исполнителем письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района.

2.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района.

2.8. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

3. Все обращения, направленные на имя главы МО Первомайский поссовет Оренбургского района и его заместителей, принимаются и регистрируются в делопроизводстве администрации муниципального образования.

Сотрудники администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района:

3.1. своевременно изучают содержание обращений граждан и составляют аннотации на них.

3.2. осуществляют подборку всех имеющихся в отделе материалов по предыдущим обращениям заявителя.

3.3. регистрация обращения производится с указанием в регистрационно-контрольной карточке:

- фамилии и инициалов заявителя;
- адреса;
- даты поступления;
- адресата;

- краткого содержания;
- шифра темы в соответствии с действующим классификатором;
- категории обратившегося;
- отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;
- фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (Д-1, Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

3.4. регистрационно-контрольная карточка, письменное обращение с приложениями направляются на доклад должностному лицу администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района в отдельной папке.

3.5. письменное обращение с резолюцией руководителя в этой же папке возвращается в отдел делопроизводства администрации муниципального образования.

3.6. письменное обращение с имеющимися приложениями направляется исполнителю.

3.7. дата ответа и результата рассмотрения фиксируются в регистрационно-контрольной карточке.

3.8. отметка о снятии с контроля ставится после принятия должностным лицом администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района решения о списании ответа «В дело».

3.9. если письмо подписано двумя и более авторами, то в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две фамилии. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, общественных организаций и в регистрационно-контрольной карточке отмечаются индексом «коллективное».

3.10. если в письменном обращении не указана фамилия автора 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. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка «анонимное».

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

3.12. обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.13. в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем гражданину направляется письменное уведомление за подписью начальника отдела, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению заместителя главы администрации муниципального образования.

3.14. письма сумбурного содержания списываются «В дело» заместителем главы администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района.

3.15. если поступило несколько писем в разное время одного и того же содержания от одного и того же автора, до истечения срока рассмотрения, то об этом делается отметка в регистрационно-контрольной карточке «в дополнение к имеющейся переписке», а срок контроля – первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

3.16. каждое письменное обращение проверяется на повторность. Повторными письмами считаются обращения граждан, поступившие в течение года от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случае, если заявитель не согласен с приятным по его обращению решением. При необходимости повторные письма ставятся на контроль.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.17. 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, должностное лицо администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем должен быть письменно уведомлен гражданин, направивший обращение.

3.18. если ранее поступившее по факсу письменное обращение впоследствии поступило по почте, оно может быть зарегистрировано под тем же номером с внесением соответствующей отметки в регистрационно-контрольную карточку. При этом сроки его исполнения должны отсчитываться от даты регистрации факсограммы.

3.19. В том случае, если поручение должностным лицом администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района дается несколькими исполнителями, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.20. не разрешается передавать обращения граждан от одного сотрудника другому, минуя заместителя главы администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района.

IV. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Все поступающие на имя главы МО Первомайский поссовет Оренбургского района и его заместителей обращения регистрируются в отделе

делопроизводства администрации МО в течение трех дней с момента поступления.

4.2. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района, направляются **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 гражданина за подписью должностного лица, принявшего решение о переадресации обращения.

4.3. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района, рассматриваются **в течение 30 дней со дня регистрации**.

4.4. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться сигналы «Срочно» и «Весьма срочно».

V. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. На контрольном письме поставляется штамп «Контроль» и «Подлежит возврату».

5.2. Контроль за исполнением поручений должностных лиц администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района осуществляется заместителем главы или главой МО Первомайский поссовет Оренбургского района.

5.3. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя руководителя, подписавшего поручение.

Должностное лицо, давшее поручение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Гражданин уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения его обращения. При этом письмо ставится на дополнительный контроль, и вносится соответствующая корректировка в базу данных.

5.4. Специалисты администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района анализируют ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и оформляют документы, связанные с рассмотрением обращений.

5.5. Глава МО Первомайский поссовет Оренбургского района и его заместители принимают решения о снятии документа с контроля или продлении контроля. Если руководитель продляет срок рассмотрения обращения, то подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

5.6. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

VI. Работа с обращениями, не поставленными на контроль

6.1. На письменные обращения, не являющиеся контрольными, ответ заявителю направляется исполнителем. При этом на ответе указывается исходящий

номер, который был присвоен обращению при регистрации. Все материалы, связанные с их рассмотрением, хранятся у исполнителя.

VII. Организация работы по приему граждан

7.1. Прием граждан по личным вопросам ведут глава МО Первомайский поссовет Оренбургского района, его заместители и специалисты администрации МО в дни приема.

7.2. Обращение проверяется на повторность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка.

Запись на повторный прием к должностным лицам администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

7.3. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, или разъясняет, в чьей компетенции рассмотрение его вопроса.

7.5. Карточки учета приема посетителей с резолюцией руководителя, проводившего прием, и имеющимися приложениями возвращаются в делопроизводство администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района.

7.6. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц администрации МО Первомайский поссовет Оренбургского района по приему осуществляет заместитель главы МО Первомайский поссовет Оренбургского района с последующим информированием руководителя о принятых мерах.

7.7. Глава МО Первомайский поссовет Оренбургского района и его заместители принимают решение о снятии обращения с контроля или о продлении контроля. В случае продления контроля, подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

7.8. Документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение настоящего Положения

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную и иную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.
