



Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, ее структурные подразделения

На основании статьи 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь Уставом Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, ее структурные подразделения» согласно приложению.
2. Разместить данное постановление в сети Интернет на официальном сайте Администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Главы администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия – Бамбышева Н.А.

Глава Малодербетовского районного
муниципального образования
Республики Калмыкия,
Глава администрации

О. Чомподов

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, ее структурные подразделения

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия (далее – администрация), её структурные подразделения (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию района, её структурные подразделения, а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия.

1.4. Основные термины, используемые в Положении:

- Обращение гражданина - изложенное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных 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, 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 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.

- Повторное обращение - повторными считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании администрации (приемная);
- по телефону;
- по электронной почте;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

2.1.2. Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах, адреса официального сайта администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия.

- Место нахождения администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкии (далее – администрация): Республика Калмыкия, Малодербетовский район, село Малые Дербеты, ул. 40 лет Победы, дом № 1;

- График (режим) работы администрации: понедельник - пятница - с 8.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00);

- Телефоны администрации 8(84734)91164: (факс) - 8(84734)91915.

- Самостоятельная передача гражданами письменных обращений в администрации осуществляется по адресу: Республика Калмыкия, Малодербетовский район, село Малые Дербеты, ул. 40 лет Победы, дом № 1, каб 208 (приёмная);

- Письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу администрации: Обращения в администрацию в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте администрации Малодербетовского РМО РК: <http://malderadm.ru/message/index.html>

- Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8(84734)91915.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, муниципальные служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок муниципального служащего. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности муниципального служащего, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы,

телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого муниципального служащего, либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Муниципальные служащие, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.2. Результат рассмотрения обращений граждан.

2.2.1. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

- направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- переадресация обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации его обращения;
- уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;
- устный ответ на обращение с согласия гражданина.

2.3. Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня регистрации письменного обращения в органе, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В исключительных случаях, если для исполнения поручения необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен должностным лицом не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

3. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение должностному лицу администрации

3.1. Поступающие в администрацию письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются специалистом администрации, ответственным за работу с письменными обращениями.

3.2. Специалист, ответственный за прием обращений:

- принимает письменное обращение;
- проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса, номера домашнего телефона (при наличии), разборчивость написанного обращения;
- сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

- производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;
- прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;
- регистрирует обращение.

3.3. Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.4 Поступившие обращения регистрируются в «Журнале регистрации письменных обращений граждан».

В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.5. При регистрации в «Журнал регистрации заявлений и обращений граждан» вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество (при наличии), место его проживания (адрес);
- данные о наличии приложений.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

3.6. Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому гражданину даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.7. Если обращение переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка «Контроль».

3.8. Обращения депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти и местного самоуправления ставятся на особый контроль и разрешаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.9. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются главе администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, либо уполномоченным на то лицом. Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение в структурные подразделения администрации.

3.10. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию администрации, то обращение в течение трех дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.11. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках администрации за подписью главы администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, либо уполномоченным на то лицом.

3.12. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней с момента его регистрации.

4.2. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

4.3. Муниципальные служащие при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. В процессе рассмотрения обращения по существу муниципальные служащие вправе:

- запрашивать дополнительную информацию в других органах, организациях, учреждениях;
- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц;
- привлекать в установленном порядке экспертов;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- инициировать проведение проверки.

4.5. Для получения необходимой дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении в иных органах, организациях и учреждениях ответственным муниципальным служащим администрации подготавливается соответствующий запрос.

Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо представить информацию по запросу, не должен превышать 15 дней. В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя.

4.6. Структурные подразделения администрации по направленному запросу органа, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для его рассмотрения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.7. Ответ на обращение подписывается главой администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, либо уполномоченным на то лицом.

4.8. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из правоохранительных органов, исполняются администрацией района в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 30 дней. В случае, если запрашиваемая информация не может быть представлена в указанный в запросе срок, глава (заместитель главы) администрации муниципального образования направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса.

4.9. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким должностным лицам, то координация и ответственность за его выполнение возлагаются на должностное лицо, указанное в резолюции первым.

4.10. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, регистрационный номер.

4.11. Ответ на обращение подписывается главой администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, либо уполномоченным на то лицом.

4.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](#) обжалования данного судебного решения.

5.3. 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.

5.4. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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](#), гражданину, направившему обращение, сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан ведут глава администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, его заместители, согласно графику приёма граждан в порядке очередности или в соответствии со списком записавшихся на приём граждан.

6.2. Приём граждан организуется муниципальным служащим, ответственным за организацию личного приема граждан.

. Приём граждан осуществляется в установленные часы и дни недели по графикам, утверждаемым главой администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики.

6.3. Приём граждан главой администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия или его заместителями осуществляется в порядке предварительной записи. Предварительную запись осуществляет специалист приёмной администрации района путём принятия устного или письменного заявления. В заявлении должны быть указаны данные о лице, обратившемся для личного приёма, в том числе его контактные сведения, обстоятельства, послужившие основанием для обращения, данные о том, в какие органы гражданин ранее обращался для решения своего вопроса и результаты этих обращений.

Приём граждан ведется в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

6.4. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь и др.) главы администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия приём граждан осуществляет один из его заместителей. В случае переноса приема на другой день и время - заявитель об этом уведомляется заблаговременно.

6.5. Специалист приёмной администрации района, осуществляющий приём заявлений, обязан:

- осуществить запись на приём при наличии достаточных к тому оснований и известить о порядке приёма, очередности и времени, отведенного для приёма;

- направить гражданина на приём к иному должностному лицу органа, уполномоченному разрешить его обращение;

- разъяснить гражданину, в какой орган ему следует обратиться для получения компетентного решения, и по возможности оказать ему содействие.

6.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.7. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждающий его полномочия.

6.8. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, приём может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приёма.

6.9. Глава администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, либо его заместители, ведущие личный приём граждан, обязаны внимательно выслушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

В случае, если во время приёма граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения администрации района.

В случае, если поставленные гражданином во время приёма вопросы, не входят в компетенцию администрации района, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

Глава администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, либо его заместители при ведении приёма граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений должностных лиц администрации района.

6.10. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.11. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.12. В ходе личного приёма гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

6.13. Поручение Главы администрации Малодербетовского районного муниципального образования Республики Калмыкия, либо его заместителей, данное во время приёма граждан, заносится в карточку регистрации личного приема, либо в журнал приёма граждан и передается на контроль соответствующему структурному подразделению администрации района. После разрешения обращения в полном объеме поручение снимается с контроля.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

