



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
СОВЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 30.04.2019 № 241

р.п. Степное

**Об утверждении Положения об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации Советского муниципального района**

В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления и к должностным лицам, повышения качества рассмотрения и упорядочения работы с обращениями граждан, во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Закона Саратовской области от 31.07.2018 №73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», администрация Советского муниципального района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации Советского муниципального района, согласно приложению.

2. Считать утратившими силу:

- Постановление администрации Советского муниципального района от 19.12.2016 №1012 «Об утверждении Положения об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации Советского муниципального района»;

- Постановление администрации Советского муниципального района от 12.04.2018 №176 «О внесении изменений в постановление администрации Советского муниципального района от 19.12.2016 №1012».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Глава Советского  
муниципального района**

**С.В. Пименов**

**Положение**  
**об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и**  
**ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и**  
**коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации**  
**Советского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Положение об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан (индивидуальным и коллективным), объединений граждан, юридических лиц в администрации Советского муниципального района (далее – Положение) разработано в целях организации своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в администрации Советского муниципального района Саратовской области и ее органах, определяет сроки при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Положение распространяется на все виды обращений граждан, полученных в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телефаксу, телеграфу, а также в форме электронного документа, если иное не предусмотрено федеральным законом.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в администрации Советского муниципального района осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Законом Саратовской области от 31 июля 2018 года №73-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение»;

Инструкцией по делопроизводству в администрации Советского муниципального района и ее органах.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Советского муниципального района ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на отдел делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы, а в органах администрации муниципального района, наделенных правами юридического лица - работниками, специально назначенными для этого приказом руководителя.

1.5. Работа с обращениями граждан включает прием, регистрацию, учет, рассмотрение обращений в письменной и устной форме, а также в форме электронного документа.

1.6. Результатом рассмотрения письменного, устного и электронного обращения является:

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменное или устное разъяснение гражданину о разрешении по существу всех поставленных в обращении вопросов;
- письменное уведомление гражданина о направлении его обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица.

1.7. Обращения граждан, поступившие в администрацию Советского муниципального района, подлежат обязательному рассмотрению.

**Обращение** (индивидуальное и коллективное), включая обращение объединений граждан, юридического лица (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

В своих обращениях авторы высказывают предложения, заявления, жалобы.

**Предложение** - рекомендация 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 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 о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц.

**Должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее функции представителя администрации района в соответствии с возложенными на него должностными обязанностями.

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

## 2. Требования к письменным обращениям

2.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, которому адресовано письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя,

отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#), установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### **3. Прием, обработка и регистрация письменных обращений**

3.1. Все поступающие в администрацию Советского муниципального района письменные обращения принимаются и учитываются в отделе делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы. Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями, регистрирует обращения в журнале регистрации учета письменных обращений граждан (индивидуальных, коллективных), объединений граждан, юридических лиц с оформлением карточки.

Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления в администрацию Советского муниципального района.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, по почте или телеграфу, по факсу, через Интернет-приемную и по электронной почте.

3.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. По просьбе граждан на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, контактного рабочего телефона, органа местного самоуправления, принявшего обращение.

3.4. При приеме обращений проверяется правильность указанного адреса корреспонденции. Вскрываются конверты, проверяется наличие в них обращения, документов, вскрытые конверты подклеиваются, к тексту письма подкладывается конверт и вложенные в него сопроводительные документы. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

3.5. В правом нижнем углу первого листа письменного обращения, бланка организации или телеграммы (кроме поздравительных и личных) ставится штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

3.6. Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, жителей, а также резолюции митингов, сходов граждан и собраний, подписанные их организаторами. Коллективными

считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом «коллективное».

По просьбе граждан, направивших коллективное обращение, ответ на него направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа, уведомления о переадресации обращения или представителя коллектива граждан, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

3.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.9. Обращения граждан, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций, угрозы жизни и вреда здоровью, подлежат безотлагательной регистрации в органе местного самоуправления.

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

4.1. После регистрации обращения передаются главе муниципального района (далее – глава района), первому заместителю главы администрации района (далее – первый заместитель главы администрации), заместителям главы администрации (далее – заместители главы администрации) или председателю комитета администрации муниципального района (далее – председатель комитета), в зависимости от адресата обращения.

4.2. Указания по исполнению обращений даются главой района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации и Председателем комитета.

4.3. 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 исполнитель, указанный первым.

4.4. Обращения граждан, поступившие в отдел делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы с поручением (резолюцией) главы района, первого заместителя главы администрации, заместителей главы администрации или председателя комитета, специалистом, ответственным за работу с обращениями, передаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.5. Подписанные главой района, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации или председателем комитета ответы на обращения передаются в отдел делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы для отправления заявителям, другим организациям, должностным лицам.

4.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

По просьбе гражданина, изложенной в обращении, ответ дополнительно направляется в установленные федеральным законодательством сроки по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ должен содержать информацию по существу поставленных в обращении гражданина вопросов, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, дату документа, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, инициалы, подпись и номер контактного телефона.

Кроме того на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.7. В случае если в письменном обращении не указана 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.

4.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.9. Если в поступившем обращении обозначен вопрос, не входящий в компетенцию администрации района, исполнитель обязан в течение 7 дней со дня регистрации перенаправить обращение в уполномоченный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением лица, направившего обращение, и извещением администрации

района о результатах рассмотрения обращения. Вопрос о перенаправлении обращения решается непосредственным исполнителем, начальником отдела, заведующим сектором, председателем комитета, заместителем главы администрации, первым заместителем главы администрации.

4.10. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

4.12. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.13. В случае 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, глава района, 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 Советского муниципального района. 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.

4.15. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, решение и (или) действие (бездействие) которых обжалуются в обращении.

4.16. В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к обращению или представил при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии, по просьбе гражданина они должны быть возвращены ему одновременно с направлением ответа. При этом специалист отвечает за работу с обращениями для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

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

5.1. Все обращения берутся на контроль, в обязательном порядке устанавливается контрольный срок исполнения, который указывается на регистрационной карточке.

5.2. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, глава района либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки. Глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации и председатель комитета могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений в администрации муниципального района.

5.5. Гражданин вправе получить, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения, сроках его рассмотрения, о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение обращения, его контактном рабочем телефоне, а также иную информацию о ходе рассмотрения обращения, распространение которой не запрещено федеральным законодательством.

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

6.1. Прием граждан в администрации Советского муниципального района проводят глава района, первый заместитель главы администрации, заместители главы администрации и председатель комитета. Прием проводится в соответствии с утвержденным главой района графиком.

6.2. Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для личного приема днях и часах, размещается в здании в фойе администрации района, а также на официальном сайте администрации Советского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с федеральным законодательством.

6.3. При совпадении дня личного приема граждан с нерабочим праздничным днем или с выходным днем, перенесенным при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней, личный прием граждан проводится в ближайший рабочий день, не являющийся днем личного приема граждан.

6.4. Запись на прием к главе района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации и председателю комитета осуществляет специалист отдела делопроизводства, организационной и контрольно-кадровой работы, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

6.5. При личном приеме специалист, ответственный за работу с обращениями граждан регистрирует граждан, записавшихся на прием, в журнале



учета обращений граждан (индивидуальных, коллективных), представителей объединений граждан, юридических лиц по форме, предусмотренной учетной карточкой (Приложение №2).

6.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается подборка всех имеющихся в администрации материалов по этому заявителю (карточка приема, учетная карточка письма, а также архивный материал и др.). Подобранные документы вместе с карточкой приема передаются главе района, первому заместителю главы администрации, заместителям главы администрации или председателю комитета, ведущим прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в карточке лично лицами, ведущими прием.

6.7. 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 ведущим прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. 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.

6.9. 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.

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

6.11. Поручения по личному приему в виде ксерокопии карточки личного приема с указанием сроков специалист, ответственный за работу с обращениями, передает исполнителям для принятия мер по решению вопросов.

6.12. Право на личный прием в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) инвалиды I–III групп, семьи, имеющие детей-инвалидов, законные представители граждан, относящихся к указанным категориям;
- 4) беременные женщины;
- 5) граждане, пришедшие на личный прием с детьми в возрасте до трех лет;
- 6) граждане, достигшие 70-летнего возраста;
- 7) иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством области.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки.

## **7. Составление номенклатуры дел. Формирование дел для последующего хранения и использования в работе**

7.1. Обращения, копии ответов (первый экземпляр ответа 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 Советского муниципального района.

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

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

7.4. Дела в номенклатуре располагаются по степени значимости включенных в них документов.

7.5. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

7.6. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

7.7. 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.

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

7.9. 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 района.

## **8. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную [законодательством](#) Российской Федерации.

**Верно:**  
руководитель аппарата

**И.Е. Григорьева**