

**АДМИНИСТРАЦИЯ АНДРЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ЕКАТЕРИНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17.12.2018 г. № 69

с.Андреевка

Об утверждении положения о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Андреевского муниципального образования Екатериновского муниципального района Саратовской области

(в окончательной редакции с изменениями от 24.06.2019 года № 28)

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27 ноября 2017 года № 355 – ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Законом Саратовской области от 25.12.2009 г. № 217-ЗСО "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Саратовской области"; Законом Саратовской области от 31.07.2018 г. № 73-ЗСО "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение"; руководствуясь Уставом Андреевского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений в администрации Андреевского муниципального образования Екатериновского муниципального района Саратовской области согласно приложению.

2. Обнародовать настоящее постановление в установленных местах для обнародования и опубликовать на официальном сайте Екатериновского муниципального района в сети Интернет.

3. Постановление вступает в силу после его обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации Андреевского
муниципального образования

А.Н.Яшин

Положение
о порядке работы с обращениями граждан, организаций, и
общественных объединений в администрации Андреевского
муниципального образования Екатериновского муниципального района
Саратовской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет организацию и порядок работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений в администрации Андреевского муниципального образования Екатериновского муниципального района Саратовской области (далее – администрации).

II. Прием, регистрация и направление на рассмотрение поступивших
обращений в письменной форме

2.1. Обращение может быть доставлено в администрацию непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, телефаксу, телеграфу, а также в форме электронного документа, посредством электронной приемной на официальном портале органа местного самоуправления либо на адрес электронной почты органа местного самоуправления .

2.2. Сотрудник администрации Андреевского муниципального образования, ответственный за работу с обращениями граждан (далее - сотрудник администрации) осуществляет первичную обработку обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином или его представителем, при которой: проверяет правильность адресации и доставки обращения, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов. Ошибочно (не по адресу) поступившие обращения возвращает на почту невскрытыми; прикладывает к письменному обращению поступившие документы и конверт; регистрирует письменное обращение в автоматизированной системе или в журнале письменных обращений граждан; в правом нижнем углу первого листа письменного обращения ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера. Сотрудник администрации составляет акт: на обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), с ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), с оригиналами документов; если при вскрытии конверта не обнаружено письменного вложения или обнаружена недостача документов, указанных авторами в описях. Акт хранится в администрации Андреевского муниципального образования. Копия акта, при необходимости, приобщается к поступившему обращению при направлении его исполнителю.

2.3. Сотрудник администрации, получив письменное обращение в конверте, нестандартном по весу, размеру, форме, имеющем неровности, заклеенном липкой лентой, содержащем странный запах, вложения, не характерные для почтовых отправлений (например, порошок), не вскрывая конверта, сообщает об этом непосредственному руководителю.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником администрации, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения делается отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалы лица, принявшего обращение, контактного телефона органа местного самоуправления.

2.5. Обращения, направленные гражданами в администрацию в форме электронного документа, переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6. Регистрация письменных обращений (в том числе в форме электронного документа) производится отдельно от служебных документов.

2.7. При регистрации обращений сотрудник администрации вносит в автоматизированную систему или журнал письменных обращений граждан необходимую информацию об авторе и содержании письменного обращения. При этом: вносится фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя в именительном падеже; заполняется адрес заявителя с соблюдением сокращений, общепринятых при оформлении почтовой корреспонденции, например: "г." - город, "пос." - поселок, "с." - село, "ст-я" - станция, "ст." - станица, "ул." - улица, "пер." - переулок, "просп." - проспект, "туп." - тупик и т.д.; в случае, если автор пересылает свое письмо через иное лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе "Заявитель" отмечаются две фамилии (автора и иного лица); если письмо подписано двумя и более авторами, то в автоматизированную систему или журнал вносятся первые одна-две фамилии, в том числе и автора, в адрес которого заявители просят направить ответ; коллективные обращения отмечаются индексом "коллективное"; по письменным обращениям, в которых не указана фамилия автора или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в автоматизированной системе или журнале делается отметка "анонимное", в поле адреса указывается территория по почтовому штемпелю по месту отправки и 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; определяется и отмечается вид обращения (жалоба, заявление, предложение), а также отмечается запрос информации; если обращение поступило от должностных лиц из других органов власти, организаций, то указывается наименование должности, органа, организации, проставляется исходящий номер и дата сопроводительного документа; если поступило несколько письменных обращений от одного и того же автора, то каждое обращение регистрируется отдельно и готовятся все необходимые сопроводительные документы; если поступило несколько обращений в форме электронного документа от одного и того же автора с идентичным содержанием в течение одного дня, то регистрируется первое обращение, а последующие приобщаются к делу; письменное обращение проверяется на повторность. Письменные обращения одного и того же автора и по

одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке.

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

Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору соответствующими компетентными органами неоднократно давались ответы; если в письменном обращении ставится ряд вопросов, требующих рассмотрения разными исполнителями, то по каждому из них проставляется соответствующая тематика; в графу "исполнитель" вносятся фамилия, инициалы и должность уполномоченного лица, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения; при направлении обращения на рассмотрение в иной орган исполнительной власти, орган местного самоуправления, организацию и учреждение готовятся необходимые сопроводительные документы; в автоматизированной системе или журнале делаются отметки, свидетельствующие о направлении письменного обращения на рассмотрение с контролем или без него. В сопроводительных документах указывается контрольный срок рассмотрения обращения.

2.8. Регистрация письменных обращений, поступивших через выделенный защищенный федеральный канал электронного документооборота, осуществляется согласно настоящему Положению.

2.9. Поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в администрацию Андреевского муниципального образования.

2.10. Информация об обращениях, поступивших непосредственно в администрацию и переадресованных в указанные органы иными органами, а также обращения, направленные в адрес Президента Российской Федерации, размещается в разделе "Результаты рассмотрения обращений граждан" на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

2.11. В архиве администрации хранятся копии обращений и материалы по результатам их рассмотрения (с копиями ответов по обращениям), снятые с контроля. Комплектование архива обращений, поступивших по "Телефону доверия", на личном приеме граждан ведется в хронологическом порядке. Приложенные к письменным обращениям документы, денежные знаки и ценные бумаги на хранение в архив не принимаются и возвращаются гражданам. В архиве хранятся акты на них.

2.12. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается главой администрации Андреевского муниципального образования, или лицом, его замещающим, с учетом следующих особенностей: обращения граждан, требующие проверки изложенных фактов, направляются на рассмотрение должностным лицам администрации в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращении вопросов, в том числе с контролем, с выездом на место (при необходимости), для встречи с заявителем; в случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации Андреевского муниципального образования или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иным должностным лицам, в компетенцию которых

входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения; жалобы граждан не направляются на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются; в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение; 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 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; письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с Федеральным [законом](#) направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и Губернатору области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения; в случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления 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.

2.13. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственный орган, орган исполнительной власти области, орган местного самоуправления, организацию, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, прилагаются сопроводительные документы, которые подписываются главой администрации Андреевского муниципального образования или лицом, его замещающим.

III. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в администрации осуществляется главой администрации Андреевского муниципального образования, уполномоченными лицами администрации при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность. Регистрация устного обращения осуществляется сотрудником администрации в автоматизированной системе или журнале (обязательными к заполнению полями являются: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный телефон заявителя и краткое содержание вопроса).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, регистрируются в автоматизированной системе или журнале и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

3.2. Запись граждан на личный прием, проводимый уполномоченными лицами, осуществляется в соответствии с графиком приема, размещенным в свободном доступе для граждан на информационном стенде фойе здания администрации Андреевского муниципального образования и на официальном сайте администрации <http://ekaterinovka.sarmu.ru>, в том числе с указанием места личного приема, днях и часах. 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.

3.3. Прием граждан уполномоченным лицом осуществляется в порядке очередности по времени регистрации (явки) с учетом права отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке и на внеочередной личный прием, предусмотренных Законом Саратовской области от 31.07.2018 года № 73-ЗСО "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение".

IV. Прием и организация работы с устными обращениями граждан, поступившими по телефону

4.1. В администрации для работы с устными обращениями граждан осуществляет свою деятельность "Телефон доверия" 8 (845 54) 7 – 16 – 89

4.2. Прием обращений граждан по "Телефону доверия" осуществляется уполномоченным сотрудником администрации ежедневно с 07.00 до 17.00. Обращения граждан, поступившие на "Телефон доверия" регистрируются в автоматизированной системе или журнале приема устных обращений по «Телефону доверия».

При поступлении обращения на «Телефон доверия» сотрудник администрации сообщает заявителю, что он обратился на "Телефон доверия", вежливо, в корректной форме просит заявителя назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес, контактный телефон, социальный статус и наличие льгот, просит кратко изложить вопрос (суть проблемы), поставленный в устном обращении в режиме телефонной связи, и заносит содержание обращения в соответствующие автоматизированную систему или журнал, а также дает устные разъяснения по существу поставленных вопросов.

В случае принятия решения о направлении обращения на рассмотрение, руководителю органа местного самоуправления предоставляется сопроводительный документ (карточка заявителя) с кратким содержанием устного обращения.

V. Рассмотрение обращений в администрации

5.1. Обращение, поступившее в администрацию, подлежит обязательному рассмотрению должностными лицами в соответствии с их компетенцией. По поступившему обращению главой администрации Андреевского муниципального образования или лицом, его замещающим, даются поручения исполнителям, которые должны содержать их фамилии и инициалы, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручения могут состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю

самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.2. Документы, направляемые на рассмотрение нескольким исполнителям, передаются на рассмотрение в копиях. В случае, когда необходима централизованная подготовка ответа, контроль за своевременным и качественным исполнением поручения по обращению осуществляет исполнитель, указанный первым. Другие исполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые материалы для обобщения подготовки ответа.

5.3. Сотрудник администрации, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место, приглашением заявителя для личной беседы, запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, в необходимых случаях привлекает в установленном порядке к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 действующего законодательства на официальном сайте муниципального органа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.4. 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.

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

5.6. 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 орган местного самоуправления для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

5.7. 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, руководитель органа власти, 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 администрацию Андреевского муниципального образования. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения, представленного исполнителем. Уведомление об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется заявителю за подписью руководителя органа местного самоуправления. Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения по существу поставленных вопросов на основании заключения исполнителя. Уведомление об этом заявителю направляет уполномоченный сотрудник администрации.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые обстоятельства, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

5.8. Результатом рассмотрения обращений является ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, либо направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для его рассмотрения и принятия мер в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением об этом заявителей.

5.9. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших непосредственно в администрацию размещается в разделе "Результаты рассмотрения обращений граждан" на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в сроки, установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Обращение с резолюцией главы администрации Андреевского муниципального образования "незамедлительно", "немедленно", "срочно", "весьма срочно" исполняется в течение 3 рабочих дней, "оперативно" - в течение 7 дней, "в кратчайший срок", "в возможно короткий срок" - в течение 10 рабочих дней, если не указана конкретная дата.

6.2. Запросы Саратовской областной Думы и запросы депутатов Саратовской областной Думы по обращениям граждан рассматриваются не позднее 15 календарных дней со дня получения запроса либо иные сроки, указанные в запросах.

6.3. Решение о продлении срока рассмотрения обращения в случаях, предусмотренных [частью 2 статьи 12](#) Федерального закона от 02.05.2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимается руководителем органа власти, должностным лицом на основании мотивированного заключения, представленного исполнителем обращения не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае принятия указанного решения заявителю направляется уведомление.

VII. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

7.1. Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответ на обращение должен содержать конкретную, логично изложенную информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в нем;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу гражданина, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

7.2. Ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству в администрации Андреевского муниципального образования.

7.3. Ответы подписываются главой администрации Андреевского муниципального образования, рассмотревшим обращение, либо иным уполномоченным на то лицом.

7.4. При направлении ответа заявителю по адресу электронной почты необходимо наличие подтверждения об отправке (скриншот).

7.5. Документы по обращениям граждан, поставленным на контроль, принимаются по акту приема-передачи документов с учетом следующих требований: ответы, представленные до 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля в этот же день; ответы, представленные после 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля на следующий рабочий день; в пятницу и предпраздничные дни ответы для снятия с контроля принимаются до 14.00 часов, документы, представленные после указанного срока, рассматриваются в первый рабочий день.

VIII. Контроль за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан

8.1. Работа по рассмотрению обращений граждан и подготовке мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов должна быть организована в сроки, установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», включая процедуру передачи документов в организацию связи для направления ответа заявителю до 24.00 часов последнего дня срока рассмотрения.

8.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет исполнитель документа, а также сотрудник администрации, ответственный за работу с обращениями граждан. Контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан и принятием решений исполнителями осуществляется руководителем органа власти.

8.3. Сотрудники администрации, рассматривающие обращения, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также за своевременное и качественное решение поставленных вопросов или разъяснение по существу вопросов.

8.4. При уходе в отпуск сотрудник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику.

8.5. В случае утраты исполнителем обращений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется глава администрации Андреевского муниципального образования.