



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МЕЧЁТНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОВЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

От 10.02.2012 № 3

с. Мечетное

**О внесении изменений в постановление главы
Мечетненского муниципального образования
от 10.04.2007 № 3-А**

Во исполнении Федерального закона от 29.06.2010 № 126-ФЗ О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Саратовской области от 29.07.2010 № 142-ЗСО « О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственной органы власти Саратовской области и органы местного самоуправления» администрация Мечетненского муниципального образования **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1.Внести в приложение к постановлению главы Мечетненского муниципального образования Советского муниципального района Саратовской области от 10.04.2007 № 3-А «Об утверждении Положения об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Мечетненского муниципального образования» следующие изменения:

- в преамбуле к указанному постановлению исключить слова «Закона Саратовской области от 09.10.2006 № 106-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в органы государственной власти Саратовской области и органы местного самоуправления»;

- во втором абзаце пункта 1,5 приложения к указанному постановлению слово «письменное» заменить словами «в письменной форме или в форме электронного документа»;

- в первом абзаце пункта 2.1 после слов «письменные обращения граждан» дополнить словами «, в том числе в электронной форме»;

- раздел 2 «**Прием поступающей корреспонденции**» дополнить пунктом 2.5. следующего содержания:

«2.5. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес

электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.»;

- первый абзац пункта 4.5 после слов «только в письменной форме» дополнить словами «, ответ на обращение 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»;

- в части 4.10. раздела 4 Положения после слов «решение», дополнить словами «в течение семи дней со дня регистрации»;

- в части 4.12. Положения после слов «о чем» дополнить словами «в течение семи дней со дня регистрации»;

- пункты 5.1. и 5.2. раздела 5 Положения изложить в новой редакции:

«5.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию муниципального образования, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения»;

«5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть в порядке исключения продлены главой администрации муниципального образования, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение»;

- раздел 8 Положения считать разделом 11;

- дополнить Положение разделами 8,9,10 следующего содержания:

«8. Дополнительные гарантии права граждан на письменное обращение»,

«8.1. Граждане, направившие письменное обращение в орган местного самоуправления или должностному лицу указанного органа, имеют право:

- получить устную (в том числе по телефону) информацию о регистрации письменного обращения и о сроках его рассмотрения, а также о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение;

- получить ответ помимо письменной формы в устной форме (по телефону);

- на возврат (по своему заявлению) приложенных к обращению, либо переданных при рассмотрении обращения документов, материалов или их копий;

- получить письменный ответ, который должен содержать в том числе дату регистрации, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, и инициалы, подпись и номер контактного телефона».

«8.2. На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение».

«9. Дополнительные гарантии права граждан на получение письменного ответа на коллективное обращение»,

«9.1. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя от коллектива граждан, подписавших обращение».

«9.2. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по почтовому адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся».

«9.3. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими, либо всеми гражданами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанному ими адресу».

«10. Категории граждан, имеющих право на внеочередной личный прием».

«10.1. Право на внеочередной личный прием имеют:

- ветераны и инвалиды Великой отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет».

«10.2. Руководители органов местного самоуправления могут определять дополнительные категории граждан, имеющих право на внеочередной личный прием».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному обнародованию в установленном порядке.

**Глава Мечетненского
муниципального образования**

А.А.Чуйков

Положение
об организации личного приема граждан, порядка рассмотрения и ведения
делопроизводства по обращениям граждан в администрации Мечетненского
муниципального образования

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано на основании Федеральных законов от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановления Губернатора Саратовской области от 01.06.2006 года №88 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Саратовской области».

1.2. Положение устанавливает общий порядок организации личного приема граждан, рассмотрения и ведения делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан в администрации Мечетненского муниципального образования.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Мечетненского муниципального образования ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на главного специалиста администрации муниципального образования.

1.4. Главный специалист выполняет работу, связанную с приемом, учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя главы администрации, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании главу администрации, выявляет причины появления жалоб и предлагает меры по их устранению.

1.5. Обращения граждан поступают в виде писем и телеграмм, а также в устной форме. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы, ходатайства.

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация гражданина 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 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 других лиц.

Ходатайство – письменное обращение с просьбой и признанием за лицами определенного статуса, прав или свобод.

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

2. Прием поступающей корреспонденции

2.1. Все поступающие в администрацию Мечетненского муниципального образования письменные обращения граждан, в том числе в электронной форме, принимаются и учитываются главным специалистом администрации.

При приеме обращений проверяется правильность указанного адреса корреспонденции. Письменные обращения граждан:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них обращения, документов, разорванные конверты подклеиваются, к тексту письма подкладывается конверт и вложенные в него сопроводительные документы;
- поступившие вместе с письменным обращением документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, фотографии, справки и другие приложения к письму) подкладываются впереди текста письма.

2.2. Конверты с надписью «лично» не вскрываются, а регистрируются по данным, имеющимся на конверте, с последующей передачей адресатам лично.

2.3. Ошибочно доставленные письма пересылаются по назначению с обязательным сообщением заявителю.

2.4. Полученные письменные обращения граждан сортируются на регистрируемые и нерегистрируемые. Не регистрируются обращения граждан, в которых отсутствуют данные о заявителе (ФИО, адрес места жительства).

2.5. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Поступившие в администрацию муниципального образования письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале учета.

3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации в журнале учета.

3.3. Регистрации подлежат все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя.

3.4. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего обращения через дробь индекса дела по номенклатуре. Например: В-122/01-32.

3.5. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка.

Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ответом.

3.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в администрацию муниципального образования или главе муниципального образования, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением перед индексом дела по номенклатуре, начиная со второго номера обращения, порядкового номера, проставляемого через дробь (например: Д-243/2-01.3-20).

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. После регистрации обращения передаются главе администрации муниципального образования.

Указания по исполнению обращений даются главой администрации муниципального образования.

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 указанный первым, ему же и передается оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

4.2. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.3. Обращения граждан, поступившие главному специалисту с поручением (резолюцией) главы администрации, предаются под роспись исполнителям для принятия мер.

4.4. Ответы на обращения представляются главному специалисту администрации муниципального образования, ответственного за работу с обращениями граждан, за подписью того руководителя, кому было дано поручение, и адресуются на имя руководителя, подписавшего поручение (резолюцию).

4.5. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме, ответ на обращение 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. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме.

4.6. Обращения с ответами на них главный специалист администрации передает главе администрации муниципального образования для окончательного принятия решения по исполнению обращения. После чего главой администрации муниципального образования подписывается ответ, если он отправляется в другую организацию или должностному лицу, если нет, то проставляется в левом верхнем углу надпись «В дело», дата и личная подпись. Если для полного разрешения обращения гражданина требуются дополнительные сроки исполнения, в левом верхнем углу проставляется слово «КОНТРОЛЬ» и обращение ставится на повторный контроль.

4.7. Подписанные главой администрации муниципального образования ответы на обращения и закрытые «в дело» передаются главному специалисту администрации, другим организациям, должностным лицам.

4.8. Перед отправкой ответа заявителю или органу, направившему обращение для разрешения, главный специалист администрации обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, приложений (если таковые имеются), ссылки на номер и дату направляемого в адрес администрации муниципального образования, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить на почту.

4.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, 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.

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

4.11. 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.

4.12. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.13. 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, глава администрации муниципального образования, 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 муниципального образования. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию муниципального образования рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием могут быть в порядке исключения продлены главой администрации муниципального образования, либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения, исполняются в данные сроки.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Прием граждан в администрации Мечетненского муниципального образования ведет глава администрации муниципального образования. Прием проводится ежедневно в соответствии с графиком.

6.2. Прием проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в администрации материалах по этому заявителю. Подобранные документы передаются главе администрации муниципального образования, ведущему прием по личным вопросам. Результат приема посетителей отмечается в журнале личного приема граждан.

6.4. 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 журнале личного приема граждан ведущим прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. 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.

6.6. 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.

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

6.8. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием может быть приглашен руководитель соответствующего подразделения или специалист (по договоренности).

7. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан

7.1. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан возлагается на главу администрации муниципального образования, который обязан обеспечить своевременное, правильное, полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан.

7.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

7.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает глава администрации муниципального образования, который давал поручение по их рассмотрению.

7.4. Глава администрации муниципального образования или по его поручению другие должностные лица должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.5. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности, по поручению главы администрации муниципального образования и в связи с характером почты.

8. Дополнительные гарантии права граждан на получение письменное обращение

8.1. Граждане, направившие письменное обращение в орган местного самоуправления или должностному лицу указанного органа, имеют право:

- получить устную (в том числе по телефону) информацию о регистрации письменного обращения и о сроках его рассмотрения, а также о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение;

- получить ответ помимо письменной формы в устной форме (по телефону);

- на возврат (по своему заявлению) приложенных к обращению, либо переданных при рассмотрении обращения документов, материалов или их копий;

- получить письменный ответ, который должен содержать в том числе дату регистрации, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию, и инициалы, подпись и номер контактного телефона.

8.2. На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

«9. Дополнительные гарантии права граждан на получение письменного ответа на коллективное обращение»

9.1. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя от коллектива граждан, подписавших обращение.

9.2. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется по почтовому адресу одному из граждан, подписавших обращение, первому в списке обратившихся.

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

10. Категории граждан, имеющих право на внеочередной личный прием

10.1. Право на внеочередной личный прием имеют:

- ветераны и инвалиды Великой отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

10.2. Руководители органов местного самоуправления могут определять дополнительные категории граждан, имеющих право на внеочередной личный прием.

11. Составление номенклатуры дел.

Формирование дел для последующего хранения и использования в работе

11.1. Обращения граждан, 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 муниципального образования.

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

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

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

11.5. Индексом дела в номенклатуре является его порядковый номер.

11.6. 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.

11.7. 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.

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

11.9. 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 администрации муниципального образования.

Верно:

главный специалист администрации
муниципального образования

Т.Н.Шишкина