



## П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

### ГЛАВЫ КАРАГАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПЕРМСКОГО КРАЯ

№ \_\_\_\_\_

#### Об утверждении Положения по работе с устными и письменными обращениями граждан в администрацию Карагайского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и предприятия и к их должностным лицам, улучшения организации работы с письменными и устными обращениями граждан, своевременного и квалифицированного их рассмотрения

#### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Признать утратившим силу порядок работы с устными и письменными обращениями граждан личного характера в администрацию Карагайского района от 19.04.2002.
2. Утвердить прилагаемое Положение по работе с устными и письменными обращениями граждан в администрации Карагайского муниципального района.
3. Поручить общему отделу администрации района обеспечить методическое содействие по использованию положения в структурных подразделениях администрации района.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами администрации района СВ. Ларькову.

И.о.главы муниципального района

Г.П. Гилев

Утверждено  
Постановлением  
главы администрации района  
от \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

## **ПОЛОЖЕНИЕ ПО РАБОТЕ С УСТНЫМИ И ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ КАРАГАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Карагайского муниципального района.

Обращения граждан с предложениями, заявлениями, жалобами в исполнительный орган местного самоуправления района - важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связей аппарата с населением, существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов.

Являясь одной из форм участия населения в управлении, обращения граждан способствуют усилению контроля населения за деятельностью администрации района и ее структурных подразделений.

### **1. Общие положения**

#### **1.1. Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции.**

Обращение граждан - индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

Заявления - обращения граждан по поводу реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, Уставом Пермской области, Уставом Карагайского муниципального района и законами Пермской края.

Предложения - обращения граждан, направленные на улучшение порядка организации и деятельности органов исполнительной власти, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, на решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности на территории Карагайского муниципального района.

Жалобы - обращения граждан по поводу восстановления прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями или бездействием органов местного самоуправления, их должностными лицами, должностными лицами муниципальных организаций, предприятий Карагайского муниципального района.

Коллективные обращения - обращения двух и более граждан, обращения организаций от имени граждан, а также резолюции митингов и собраний.

1.2. Настоящее Положение является нормативным документом, регламентирующим порядок работы с устными и письменными обращениями граждан в администрации района, ее структурных подразделениях, муниципальных учреждениях и предприятиях, организацию контроля за их рассмотрением и разрешением.

1.3. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на общий отдел администрации района, руководителей структурных подразделений, администраций сельских поселений.

1.4. Методическое руководство и контроль за соблюдением требований данной инструкции возлагаются на общий отдел администрации района.

## 2. Регистрация и порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Направленные по почте, факсу, электронной почте письма граждан, адресованные руководству администрации района, первоначально поступают в общий отдел администрации района. Заведующий общим отделом проверяет правильность доставки, производит вскрытие конвертов, проверяет целостность вложения, отмечает дату получения.

2.2. Все поступившие по почте и на личном приеме обращения граждан регистрируются датой текущего дня, а поступившие по почте после 16 часов - датой рабочего дня, следующего за днем поступления. При регистрации на письменных обращениях ставится штамп, куда вписываются входящий номер и дата регистрации письма. Входящий номер состоит из порядкового номера и буквенного обозначения, соответствующего первой букве фамилии заявителя документа, например: 49-С от 01.04.2008.

Поступившие в администрацию района коллективные письма граждан регистрируются по общим правилам, но добавляется регистрационный индекс - (КЛ), например: 49- КЛ от 01.04.2008.

2.3. Письмо регистрируется в программном комплексе Автоматизации делопроизводства на электронной карточке документов (приложение 1).

В карточке заводится информация:

- фамилия, имя, отчество заявителя, адрес (номер телефона);
- дата, номер регистрации, вид обращения, категория заявителя;
- краткая информация о поставленных в письме вопросах;
- дата постановки на контроль;
- ход рассмотрения письма с указанием конкретных исполнителей, срока исполнения (датами переноса сроков), датой фактического исполнения и отметкой о снятии с контроля.

2.4. Письменное обращение в зарегистрированном виде передается главе администрации района для рассмотрения.

2.5. После рассмотрения с резолюцией главы администрации района в срок, не превышающий 5 дней, через специалиста приемной администрации района обращения возвращаются в общий отдел. Заведующий общим отделом делает соответствующие отметки о содержании резолюции в электронной карточке,

организует копирование писем и направляет их через специалиста приемной администрации с соответствующей отметкой на оригинале исполнителям (руководителям структурных подразделений администрации, администрации сельских поселений, предприятий, учреждений и организаций района).

2.6. Если исполнения писем поручаются нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем исполнителям направляются копии писем.

2.7. Запрещается направлять жалобы граждан тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.8. Все письменные обращения, за исключением анонимных и не содержащих конкретной информации и четко поставленных вопросов, ставятся на контроль в общем отделе администрации района.

Анонимным письмом считается письменное обращение гражданина, не имеющее подписи, если фамилия не указана или написана неразборчиво, отсутствуют данные о месте жительства заявителя, либо о месте его работы или учебы. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба или вреда, а также сведения о готовящемся или совершенном преступлении направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

Не рассматриваются обращения, содержащие ненормативную лексику, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

В случае отклонения обращения обязательно указываются мотивы отклонения и порядок обжалования.

2.9. При поступлении в администрацию повторных письменных обращений общим отделом в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям.

Повторным считаются письма граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения обращений или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные - по одному вопросу, если по нему автору были даны исчерпывающие ответы соответствующих компетентных органов.

2.10. Должностные лица при рассмотрении обращений обязаны, в случае необходимости, истребовать документы, направить работников на места для проверки сведений, содержащихся в обращении, принять обоснованное решение и обеспечить своевременное и правильное исполнение данного решения.

2.11. Ответы заявителям за подписью руководства администрации района направляются исполнителями через специалиста приемной администрации района. В обязательном порядке проставляются дата отправки и регистрационный номер обращения. Копия ответов передается в общий отдел администрации района делается отметка о снятии обращения с контроля.

2.12. Ответы заявителям за подписью руководителей структурных подразделений администрации района и администраций сельских поселений направляются исполнителями через канцелярии данных структур.

2.13. В случае частичного разрешения обращения ставятся на дополнительный контроль. Информация о продлении сроков и постановке на дополнительный контроль направляется автору письма.

2.14. Снять обращение с контроля имеет право должностное лицо, давшее контрольное поручение по письму, либо лицо, официально его заменяющее, в том случае, если заявителю дан письменный ответ, или вопросы, поставленные в письме, решены с выходом на место.

2.15. О решениях, принятых по обращениям, дается письменный ответ.

Обращения считаются разрешенными, если по всем вопросам приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

В ответах не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если корреспондент получает отказ;
- отсутствие информации о результатах рассмотрения поставленных в письме вопросов;
- ограничение информацией о предполагаемых мерах разрешения обращений.

2.16. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверок было установлено, что автор указал ложные фамилию, имя, отчество, адрес и другие недостоверные сведения в отношении себя.

Поступившая в общий отдел информация по результатам работы с письмами вводится в программный комплекс Автоматизации делопроизводства, отмечается в карточке документа, ответы на обращения подшиваются в дела и оформляются в архив. Документы располагаются внутри дел в хронологическом порядке.

2.17. Работа с письменными обращениями, поступившими непосредственно в структурные подразделения, проводится тем же порядком, что и с письмами, направленными в адрес руководства администрации района.

### 3. Организация личного приема граждан.

#### Порядок работы с устными обращениями

3.1. Прием граждан осуществляется главой администрации района, его заместителями и руководителями структурных подразделений в соответствии с утвержденным графиком.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющей его личность.

3.3. Организация личного приема граждан указанными лицами возлагается на специалиста приемной:

- заполняет в полном объеме карточки приема посетителей (приложение 2); знакомит руководителей с существом вопросов и выясненными обстоятельствами;

- проверяет, обращались ли граждане в администрацию района раньше и по каким вопросам. В случае повторных обращений поднимает из архива дела и передает их исполнителям;

- после приема оформляет в установленном порядке всю полученную документацию, в том числе и переданные лично письма, и, в соответствии с поручениями руководителей, направляет копии документов для решения поставленных вопросов исполнителям;

- 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 в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке приёма посетителей.

3.4. Обращения граждан фиксируются в карточке приема посетителей. Все поручения руководителей ставятся на контроль и разрешаются в общем порядке.

3.5. Непосредственный контроль за выполнением указаний по результатам приема граждан осуществляется специалистом.

3.6. Устные обращения снимаются с контроля, как и письменные, руководителями в том случае, когда рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, а заявителям даны ответы в письменной или устной форме.

3.7. На карточке приёма посетителей ставится отметка специалистом приемной администрации района об исполнении обращения.

#### 4. Сроки разрешения обращений граждан

4.1. Устные и письменные обращения граждан разрешаются в сроки, установленные руководителями в соответствии с нормативными документами, действующими на территории России:

- не требующие дополнительного изучения и проверки безотлагательно, но не позднее 15 дней;

- при проведении специальной проверки или необходимости получения дополнительной информации - в срок до одного месяца.

4.2. Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей по вопросам, касающимся воинской службы, разрешаются не позднее 7 дней со дня их поступления. В отдельных случаях, при проведении дополнительной проверки, срок может быть продлен до 15 дней.

4.3. Обращения депутатов должны рассматриваться безотлагательно, а те из них, по которым требуется дополнительное изучение или проверка, - в 30-дневный срок.

4.4. Сроки разрешения заявлений и жалоб могут быть в порядке исключения продлены по просьбе исполнителя должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на один месяц. При этом причина необходимости, продления должна быть мотивирована с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу. Продление срока исполнения должно быть оформлено не менее чем за 2-3 дня до его истечения.

## 5. Организация контроля за исполнением обращений граждан

5.1. Контрольную деятельность за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию района, осуществляет общий отдел, в структурные подразделения и администрации сельских поселений - специалисты, ответственные за данное направление деятельности.

Она включает:

- введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии с резолюциями должностных лиц, давших поручения, в программный комплекс Автоматизации делопроизводства в карточку документа;

- систематический анализ выполнения сроков разрешения устных и письменных обращений. Доведение информации до руководства администрации района и его заместителей, руководства структурных подразделений, администраций сельских поселений - специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан;

- изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения структурными подразделениями администрации района, предприятиями, учреждениями, организациями и другими исполнителями обращений, организация индивидуальной работы с ними;

- обобщение результатов, подготовка предложений по недопущению срыва сроков исполнения обращений.

5.2. Персональная ответственность за соблюдение сроков исполнения обращений и полнота рассмотрения вопросов возлагаются на руководителей администрации района, структурных подразделений, глав администраций сельских поселений.

Приложение 1  
к постановлению главы района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Карточка документа

Заявитель:

Адрес:

Категория заявителя:

Вид обращения:

Номер обращения:

Дата обращения:

План. дата  
исполнения:

Измен. срок  
исполнения:

Факт. дата  
исполнения:

Краткое содержание:



Приложение 2  
к постановлению главы района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## КАРТОЧКА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

Время: \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Фамилия:**

**Имя:**

**Отчество:**

**Место работы:**

**Адрес проживания:**

**Содержание обращения:**

**Контактные телефоны:**

**Приём ведёт:**

**Результат рассмотрения обращения:**