Муниципальное образование «Приамурское городское поселение»

Смидовичского муниципального района

Еврейской автономной области

 АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.11.2017 № 1450

пос. Приамурский

Об утверждении Положения об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации муниципального образования «Приамурское городское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом муниципального образования «Приамурское городское поселение» администрация городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить прилагаемое [Положение](#sub_1000) об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации муниципального образования «Приамурское городское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области (далее - администрация городского поселения).

 2. Установить, что:

 2.1. Информация об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации городского поселения предоставляется:

 - с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

 - посредством размещения на официальном интернет-сайте администрации городского поселения, публикации в средствах массовой информации.

 3. Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации городского поселения, заместителями главы администрации, специалистами администрации городского поселения.

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 5. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене « Приамурский вестник».

 6. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава администрации

городского поселения Д.К.Богданович

|  |  |
| --- | --- |
|  |  УТВЕРЖДЕНОпостановлением администрациигородского поселения от 08.11.2017 № 1450 |

Положение
об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации муниципального образования «Приамурское городское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области

1. Общие положения

 1.1. Настоящее Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации в администрации муниципального образования «Приамурское городское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом муниципального образования «Приамурское городское поселение» определяет процедуру приема и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, выездных приемов граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в адрес администрации муниципального образования «Приамурское городское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области (далее - администрация городского поселения).

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

 2.1. Все письменные обращения граждан (обращения, доставленные гражданином лично либо его представителем, поступившие по почте в виде телеграммы, по факсу, в виде электронного документа) на адрес администрации городского поселения регистрируются в течение трех дней с момента их поступления. Обращения граждан, изложенные в письменной форме без указания фамилии и адресных данных, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

 По просьбе гражданина специалистом администрации городского поселения ему либо выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, номера телефона для получения информации о регистрации обращения, либо делается отметка о приеме обращения гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения.

 2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, оформления и адреса доставки обращений граждан, целостности упаковки и после их вскрытия - наличия указанных в обращении вложений.

 Конверт, в котором поступило письменное обращение, сохраняется и прилагается к обращению в том случае, когда только по нему можно установить адрес отправителя или время отправки и получения документа (по почтовому штемпелю).

 2.3. При обнаружении отсутствия документов или других нарушений, если невозможно их оперативное устранение (документы мятые, подмоченные, рваные и так далее), составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта направляется автору обращения.

 2.4. На письменные обращения граждан, поступившие с денежными купюрами, ценными бумагами (облигациями, акциями и так далее), подарками, подлинными документами, не упомянутыми гражданином в обращении, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в администрации городского поселения, второй направляется автору обращения. Денежные купюры, ценные бумаги (облигации, акции и так далее), подарки, подлинные документы возвращаются гражданину переводом, заказным письмом или ценной бандеролью с уведомлением о получении, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина.

2.5. В случае, если гражданин вложил в конверт с обращением конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, данный конверт может быть использован для отправления ответа гражданину. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты, вложенные в конверт с обращением, возвращаются гражданину.

 2.6. Ошибочно поступившие (не по адресу) обращения направляются адресату, указанному в обращении, а гражданину направляется уведомление о перенаправлении его обращения в соответствии с указанным адресом.

 В случае если в обращении не указан адрес доставки, обращение перенаправляется гражданину на адрес, указанный на конверте.

2.7. Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела организационно-правового обеспечения и муниципальной службы администрации городского поселения.

 2.9. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке должно быть указано наименование органа местного самоуправления, фамилия, имя, отчество руководителя органа, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личная подпись гражданина и дата.

 В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

 2.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) или почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме.

3. Регистрация поступивших обращений граждан

 3.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в адрес администрации городского поселения производится специалистом отдела организационно-правового обеспечения и муниципальной службы администрации.

 3.2. На каждое обращение заполняется регистрационная карточка.

В регистрационной карточке указывается:

- регистрационный номер;

- дата поступления;

 - фамилия (в именительном падеже), имя, отчество (последнее - при наличии). Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится отметка «коллективное». Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным;

- почтовый адрес заявителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции, и (или) адрес электронной почты;

- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);

 - канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет» личный прием, факс, телефон и так далее). Если обращение гражданина было перенаправлено в адрес руководителя городского поселения из правительства области, из администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, прокуратуры области и так далее, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- страна отправления;

- кратность поступления (первичное, повторное, неоднократное).

 При поступлении повторного - либо неоднократного обращения проводится подборка всей предшествующей переписки и на регистрационной карточке обращения ставится пометка «повторное» или «неоднократное», к карточке прикрепляются все ранее поступившие обращения гражданина поэтому же вопросу;

- социальное положение гражданина (при наличии). Определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки;

- гражданство заявителя (при наличии);

- объем обращения (количество листов либо формат и объем электронного файла);

- наличие приложений либо вложений к обращению (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

- краткое содержание обращения. Поступившие обращения граждан аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в регистрационной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения;

- шифр в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций, общественных объединений. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

 3.4. При регистрации обращения в правом нижнем углу первого листа основного документа проставляется отметка (штамп) с указанием даты регистрации документа и его регистрационного номера. Отметка должна проставляться в свободной от текста части документа. В случае, если место, предназначенное для проставления штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

 3.5. На пакетах с надписью «Лично» проставляются дата их поступления и учетный номер. Такие пакеты регистрируются по реквизитам, указанным на конверте.

4. Направление обращений граждан на рассмотрение

 4.1. Зарегистрированные в администрации городского поселения обращения граждан, исходя из их содержания, направляются на рассмотрение специалистам администрации городского поселения, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителями вопросов.

 4.2. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию специалистов администрации городского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются с сопроводительным письмом, подписанным главой администрации городского поселения или лицом, исполняющим его обязанности, в соответствующие органы государственной власти области, органы местного самоуправления муниципальных образований области или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Одновременно гражданину направляется подписанное главой администрации городского поселения или лицом, исполняющим его обязанности уведомление о том, куда перенаправлено его обращение.

 Уведомление гражданину о перенаправлении его обращения направляется заказным почтовым отправлением, а в случае, если обращение было получено по электронной почте, - то электронным уведомлением, а само обращение списывается «В дело».

 4.3. Письма граждан, поступившие от органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обращения граждан, присланные по почте.

 4.4. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации городского поселения или лицом, исполняющим его обязанности рассматриваются как обращения граждан, присланные по почте. При необходимости гражданам направляются сообщения о графике приема руководителя городского поселения, а обращения списываются с резолюцией «В дело» как исполненные.

5. Рассмотрение обращений граждан

 5.1. Рассмотрение письменных обращений граждан

 5.1.1. На обращения, поступившие на рассмотрение главе администрации городского поселения накладывается резолюция.

Резолюция включает:

 - фамилию и инициалы исполнителя (исполнителей);

 - конкретное содержание поручения;

 - срок его исполнения;

- подпись главы администрации городского поселения, наложившего резолюцию, и дату.

 5.1.2. Резолюция накладывается на регистрационной карточке либо может быть оформлена на отдельном листе, приложенном к обращению, с указанием регистрационного номера и даты регистрации обращения, к которому относится резолюция. В том случае, если поручение по рассмотрению обращения поручено нескольким исполнителям, ответственным за исполнение поручения по рассмотрению обращения считается исполнитель, указанный в резолюциипервым.

 5.1.3. В тексте поручения может быть указание «Срочно» или «Оперативно», которое предусматривает его исполнение в течение трёх или десяти дней соответственно.

 Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, определяющее порядок и срок исполнения поручения.

 5.1.4. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, или с выездом на место;

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований области и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- координирует ход рассмотрения обращения;

- в соответствии с резолюцией дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", либо готовит проект ответа.

 5.2. Личный прием граждан

 5.2.1. Личный прием граждан в администрации городского поселения осуществляется в рабочие дни.

 5.2.2. Личный приём граждан глава администрации городского поселения проводит в здании администрации кабинет № 20, расположенный по адресу: посёлок Приамурский, улица Островского, 14, заместители главы администрации ведут личный прием граждан ежедневно, во время нахождения в здании администрации, в течение всего рабочего времени по адресу: посёлок Приамурский, улица Островского ,14.

 5.2.3. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 5.2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

 5.2.5. По окончании личного приема гражданина глава администрации городского поселения доводит до сведения гражданина свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения и какие будут приняты меры по нему, либо разъясняет гражданину: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

 5.2.6. Запись на повторный прием к главе администрации городского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

 5.2.7. Необходимость в проведении повторного приема определяется главой администрации городского поселения исходя из содержания ответа, данного гражданину на предыдущем приеме.

6. Подготовка и оформление ответов на обращения граждан

 6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации городского поселения, а в случае его отсутствия - лицо, исполняющее его обязанности.

 6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

 6.3. Ответы гражданам, ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского поселения.

 6.4. После регистрации ответа, подписанного главой администрации городского поселения специалистом отдела организационно-правового обеспечения и муниципальной службы администрации городского поселения, направляет его автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте.

 6.5. По просьбе гражданина ответ может быть передан ему лично в руки с отметкой об этом на копии представляемого ответа, при этом ответ также может быть направлен гражданину заказным почтовым отправлением с уведомлением либо посредством электронного уведомления в случае, если обращение было получено по электронной почте.

 6.6. Приложенные к обращению гражданина подлинники документов, присланные им, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

 7.1. Обращения граждан, поступившие в адрес администрации городского поселения, подлежат рассмотрению специалистами в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», либо в срок, указанный в резолюции, наложенной на обращении.

 7.2. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа гражданину с изложением решения по обращению.

 Поручения, данные с целью рассмотрения обращения с конкретной датой исполнения, подлежат исполнению в указанный срок.

 Срок рассмотрения обращений граждан исчисляется с даты их регистрации в администрации городского поселения

 7.3. В исключительных случаях глава администрации городского поселения или лицо исполняющее его обязанностьии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. В этом случае гражданину дается промежуточный ответ и направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

 7.4. Если последний день окончания срока рассмотрения обращения выпадает на нерабочий (выходной, праздничный) день, днем окончания срока считается рабочий день перед нерабочим (выходным, праздничным) днем.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

 8.1. Все поступившие в адрес администрации городского поселения обращения, находятся на контроле у главы администрации, у заместителей главы администрации и специалистов администрации.

 8.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистом отдела организационно-правового обеспечения и муниципальной службы администрации городского поселения и включает:

 - сроки их исполнения;

- контроль всех поступивших обращений граждан, требующих разрешения поставленных в них вопросов;

- снятие обращений граждан с контроля.

 8.3. Постановка обращения гражданина на контроль осуществляется после его рассмотрения главой администрации городского поселения в соответствии с его резолюцией.

 На контрольном обращении проставляется штамп с указанием контрольного срока исполнения документа, но не более 25 дней со дня регистрации данного обращения.

 8.4. В случае, если в полученном на обращение гражданина ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину.

 8.5. Обращения граждан снимаются с контроля и списываются главой администрации «В дело», если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

9. Представление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан

 9.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 9.2. Справки представляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

 9.3. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме нерабочих (выходных, праздничных) дней.

 9.4. Во время разговора специалист отдела организационно-правового обеспечения и муниципальной службы администрации городского поселения должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.