**Кемеровская область**

**Администрация муниципального образования «Крапивинский район»**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**от 18.04.2007 г. №568-р**

**пгт. Крапивинский**

**Об утверждении Положения «О порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации МО «Крапивинский район»**

На основании Федерального закона [от 02.05.2006г. N 59-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления коллегии Администрации Кемеровской области [от 03.11.2006г. №218](http://zakon.scli.ru/) «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области» и в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан

1.Утвердить Положение «О порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации МО «Крапивинский район» (Приложение №1).

2.Распоряжение администрации Крапивинского района [от 16.07.2002г. №519-р](http://zakon.scli.ru/) «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Крапивинского района» отменить.

3.Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на руководителя аппарата администрации Букатину Е.В.

Глава муниципального образования «Крапивинский район»

В.А.Альберт

**Приложение №1**

**к распоряжению администрации**

**муниципального образования**

**«Крапивинский район»**

**№568-р от 18.04.2007 г.**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**«О порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации МО «Крапивинский район»**

**1.Общие положения**

1.1.Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации муниципального образования «Крапивинский район» осуществляется в соответствии с [Конституцией Российской Федерации](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/15d4560c-d530-4955-bf7e-f734337ae80b.html), Федеральным законом [от 02.05.2006 N 59-ФЗ](http://rnla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/4f48675c-2dc2-4b7b-8f43-c7d17ab9072f.html) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), [Уставом Крапивинского района](http://192.168.99.77:8080/content/act/defa9830-3695-4732-9adb-b01c08f70dd7.doc), регламентом работы администрации муниципального образования «Крапивинский район», настоящим Положением.

1.2.В администрации муниципального образования «Крапивинский район» в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приема граждан, а также по телефону обращений к главе муниципального образования «Крапивинский район» и по "прямой телефонной линии" (далее - обращения).

1.3.Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы муниципального образования «Крапивинский район», заместителей главы муниципального образования «Крапивинский район», Администрации муниципального образования «Крапивинский район»; служебных писем, поступивших из государственных органов, общественных организаций на имя главы муниципального образования, заместителя главы муниципального образования о рассмотрении приложенных обращений граждан осуществляет помощник главы муниципального образования «Крапивинский район» (далее - помощник). Направление обращений граждан и документов по ним в адрес главы муниципального образования «Крапивинский район», заместителей главы муниципального образования «Крапивинский район» осуществляется только через помощника.

1.4.Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителей главы муниципального образования, руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования «Крапивинский район».

**2.Регистрация и рассмотрение обращений граждан**

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в администрацию муниципального образования «Крапивинский район».

Учет обращений регистрируемых помощником осуществляется в специальном журнале.

Журнал учета обращений граждан должен содержать следующую информацию:

•фамилия, инициалы гражданина, его почтовый адрес;

•дата регистрации;

•регистрационный номер;

•если обращение поступило из государственного органа, иного органа местного самоуправления, из общественной организации, указывается наименование органа, организации, регистрационный номер, присвоенный обращению в этом органе, организации;

•краткое содержание обращения;

•результаты рассмотрения;

•дата ответа гражданину.

В случае необходимости журнал учета обращений граждан может содержать дополнительную информацию о ходе рассмотрения обращений граждан.

2.2.Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования «Крапивинский район», то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет помощник.

2.3.Если обращение было направлено не по принадлежности, оно должно быть незамедлительно возвращено заявителю, в орган государственной власти Кемеровской области или общественной организации, направившим обращение, при этом указываются органы или должностные лица, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.5. Администрация муниципального образования «Крапивинский район» при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам вправе в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.6.Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7.Должностное лицо, которому адресовано обращение, а также должностное лицо, которое рассматривает обращение по поручению главы муниципального образования, именуемое далее исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием заявителя;

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

принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом;

в случае, если обращение поступило непосредственно в администрацию муниципального образования «Крапивинский район», администрация уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.8.Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.9.Ответ на обращение подписывается главой муниципального образования.

2.10.Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. Ответ на такое обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**3. Порядок работы с отдельными видами обращений**

3.1.Письма депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, администрации Кемеровской области, к которым приложены обращения граждан, обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти, рассматриваются в первоочередном порядке. Ответы на указанные письма подписываются главой муниципального образования «Крапивинский район».

3.2.В случае, если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

3.3.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

3.4.Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.Письменное обращение не подлежит рассмотрению в случаях, когда его текст не поддается прочтению. Сообщается об этом заявителю в письменном виде, если его фамилия и почтовый адрес известны.

3.6.В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.7.Глава муниципального образования «Крапивинский район» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями в указанные органы, если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении уведомляют гражданина.

3.8.В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение гражданина вновь рассматривается.

3.9/Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

3.10.Письменное обращение с подарками и вложениями в конверты передается главе муниципального образования «Крапивинский район» и далее направляется в соответствии с его решениями. Паспорта, трудовые книжки, другие документы, вложенные в конверт вместе с письменным обращением, направляются в орган местного самоуправления по месту жительства заявителя с просьбой вернуть их автору обращения.

3.11.Обращение на иностранном языке, сразу же направляется для перевода. Перевод должен быть осуществлен в течение десяти дней. Срок1 рассмотрения такого обращения исчисляется с момента регистрации его после перевода.

3.12.Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается "в дело" как исполненное.

3.13.Обращение гражданина, бессмысленное по содержанию и не содержащее личных просьб, списывается "в дело" и направляется в архив.

**4. Сроки рассмотрения обращений**

4.1.Обращение, поступившее непосредственно в администрацию муниципального образования «Крапивинский район» рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в структурное подразделение администрации муниципального образования «Крапивинский район» через помощника, срок исчисляется с даты регистрации у помощника, если в иные органы государственной власти - то с даты регистрации в этих органах.

4.2.В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам глава муниципального образования «Крапивинский район» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет главе муниципального- образования «Крапивинский район» служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном' сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения глава муниципального образования «Крапивинский район» уведомляют заявителя письменно.

4.3. По запросам, направленным в установленном порядке администрацией муниципального образования «Крапивинский район», исполнительные органы государственной власти Кемеровской области, должностные лица обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную "или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

**5.Работа с обращениями, поставленными на контроль**

5.1.На контроль обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе администрации муниципального образования «Крапивинский район», получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2.Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается, как правило, комиссионно или с выездом на место.

5.3/Информация о результатах рассмотрения обращения, поставленного на контроль, направляется в адрес главы муниципального образования «Крапивинский район».

После списания информации «в дело», документы по обращению передаются в архив. Если принимаются другие решения, то организуется контроль за их выполнением.

5.4.Если в ответе заявителю указывается только срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, обращение снимается с дополнительного контроля, документы передаются в архив управления.

5.5.Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые передаются на хранение в архив.

**6.Организация работы по личному приему граждан**

6.1.Личный прием граждан проводится главой муниципального образования «Крапивинский район», заместителями главы муниципального образования «Крапивинский район».

Прием граждан осуществляется в дни, часы, установленные графиком. График приема граждан утверждается главой муниципального образования «Крапивинский район».

Информация о графике приема доводится до сведения граждан.

6.2.Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого главой муниципального образования «Крапивинский район», заместителями главы муниципального образования «Крапивинский район», контроль за исполнением их поручений, данных во время личного приема граждан, осуществляет помощник.

Помощник осуществляет предварительную запись на прием к главе муниципального образования «Крапивинский район».

6.3.Сведения о фамилии, имени, отчестве гражданина, его адрес, содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации. Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

6.4.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

6.5.Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

6.6.Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования «Крапивинский район», 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, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

**7. Аналитическая и информационно-справочная работа**

7.1.С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации муниципального образования «Крапивинский район» систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются помощнику.

7.2.Помощник регулярно осуществляется подготовку:

- справки об исполнительской дисциплине по итогам работы с обращениями граждан за неделю, месяц и предоставляет ее главе муниципального образования «Крапивинский район»;

- информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада главе муниципального образования «Крапивинский район».

Руководитель аппарата

Е.В. Букатина