**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 20.04.2015 г. №555**

**Положение об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Крапивинского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации Крапивинского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), Уставом Крапивинского муниципального района, регламентом работы администрации Крапивинского муниципального района, настоящим Положением.

1.2. В администрации Крапивинского муниципального района в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в письменном виде, в форме электронного документа, предложений, заявлений или жалоб, устных обращений во время приема граждан, а также по телефону «прямая линия» к главе Крапивинского муниципального района и заместителям главы района (далее - обращения).

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Крапивинского муниципального района распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы Крапивинского муниципального района осуществляет главный специалист организационно – территориального отдела администрации Крапивинского муниципального района (далее - специалист).

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан в адрес заместителей главы Крапивинского муниципального района и в структурные подразделения администрации Крапивинского муниципального района осуществляется ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Крапивинского муниципального района.

**2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан**

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в организационно-территориальном отделе в течение трех дней с момента его поступления в администрацию Крапивинского муниципального района.

 2.2. Специалист при регистрации обращений в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Учет обращений регистрируемых специалистом осуществляется в специальном журнале.

Журнал учета обращений граждан должен содержать следующую информацию:

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;

фамилия, инициалы гражданина, его почтовый адрес;

краткое содержание обращения;

срок исполнения;

дата ответа гражданину.

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

2.3. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Крапивинского муниципального района, 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 специалист.

2.4. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту (заявителю, в орган государственной власти Кемеровской области или общественной организации, направившим обращение) не вскрытыми.

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

2.6. Обращение, поступившее в администрацию Крапивинского муниципального района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, 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.

2.7. Администрация Крапивинского муниципального района 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.

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

2.9. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 2.8. настоящей статьи невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.10. Должностное лицо, которому адресовано обращение, а также должностное лицо, которое рассматривает обращение по поручению главы Крапивинского муниципального района, (далее – исполнитель):

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

запрашивает, в том числе в электронной форме, 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 Крапивинского муниципального района, 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.

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

2.12.Ответ на обращение подписывается главой Крапивинского муниципального района, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами.

2.13. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Крапивинского муниципального района или должностному лицу 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.

**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 Крапивинского муниципального района.

3.2. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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. 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, глава района или 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Крапивинского муниципального района.

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.Если к обращению заявителя приложены деньги, ценные бумаги, то деньги и ценные бумаги отделяются от поступившего обращения, на них составляется опись (согласно приложению 1 к настоящему Положению), и они возвращаются заявителю по описи.

3.11. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, то этот конверт может быть использован для отправления ответа.

3.12. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста. В случае отсутствия текста письма, специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) – нет» (согласно приложению 2 к настоящему Положению), далее ставится его личная подпись и дата. В дальнейшем оригиналы документов возвращаются по принадлежности.

3.13. По просьбе обратившегося заявителя, в день подачи обращения ему выдается расписка с указанием даты и номера регистрации обращения, номера телефона для справок (согласно приложению 3 к настоящему Положению). Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

3.15.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 архив" как исполненное.

3.16. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

**4. Сроки рассмотрения письменных обращений**

4.1.Письменное обращение, поступившее непосредственно в администрацию Крапивинского муниципального района рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2.В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам глава Крапивинского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет главе Крапивинского муниципального района 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.

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

5.1. На контроль ставятся все письменные и устные обращения с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе администрации Крапивинского муниципального района, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2. Предложения, заявления и жалобы заявителей, на которые даются промежуточные ответы, с контроля у специалиста не снимаются (ставятся на дополнительный контроль). Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

5.3. Специалист еженедельно осуществляет анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений заявителей, и готовит письменную информацию главе района.

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

5.5. 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, заместитель главы на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля, документы передаются в архив Крапивинского муниципального района.

5.6. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей возлагается на должностных лиц администрации района, ответственных за рассмотрение обращений. Должностные лица обязаны обеспечивать качественное и своевременное рассмотрение обращений заявителей, а также исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам заявителей, в соответствии с действующим законодательством.

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

6.1. Личный прием граждан в администрации Крапивинского муниципального района проводится главой Крапивинского муниципального района, заместителями главы Крапивинского муниципального района.

Прием граждан осуществляется в дни, часы, установленные графиком. График приема граждан утверждается главой Крапивинского муниципального района.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого главой Крапивинского муниципального района, контроль за исполнением его поручений, данных во время личного приема граждан, осуществляет специалист.

Специалист осуществляет предварительную запись на прием к главе Крапивинского муниципального района.

6.4. 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.

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

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

6.7. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Крапивинского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**7. Формирование дел, хранение обращений**

7.1. На каждое обращение заявителя в Отделе формируется дело. В папке «Дело» в обязательном порядке должно быть: обращение заявителя, поручения, сделанные главой района в ходе его рассмотрения, ответ на обращение, материалы о результатах рассмотрения обращения (в случае устного обращения – карточка приема).

7.2. Срок хранения обращений 5 лет с момента регистрации обращения в органе местного самоуправления. Обращения хранятся в Отделе.

7.3. Списание обращений заявителей в архив осуществляет заместитель главы.

**8. Ответственность должностных лиц за нарушения рассмотрения обращений заявителей**

8.1. Персональную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителей главы Крапивинского муниципального района, руководителей структурных подразделений администрации Крапивинского муниципального района.

8.2. Глава района определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушения в работе с обращениями заявителей.

8.3. Нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений заявителей влечет ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

**9. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

9.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

9.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

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

10.1.С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации Крапивинского муниципального района систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются специалисту.

10.2. Специалист регулярно осуществляет подготовку:

справки об исполнительской дисциплине по итогам работы с обращениями граждан за неделю, месяц и предоставляет ее главе Крапивинского муниципального района;

материалов о результатах работы с обращениями граждан для публикации в районной газете «Тайдонские родники»;

информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада главе Крапивинского муниципального района.

И. о. заместителя главы

Крапивинского муниципального района

Е.В. Букатина

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**к Положению об организации рассмотрения**

**обращений граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц, поступивших**

**в администрацию Крапивинского муниципального района**

**Опись вложений к письму (деньги, ценные бумаги, оригиналы документов)**

от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индекс, дата поступления обращения | Вложения к письму | Кол-во вложений | Примечание  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Итого \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_документов

 (цифрами и прописью)

Наименование должности лица, составившего опись

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**к Положению об организации рассмотрения**

**обращений граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц, поступивших**

**в администрацию Крапивинского муниципального района**

**Справка об отсутствии в почтовом отправлении текста письма**

от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

В администрацию Крапивинского муниципального района поступило почтовое отправление от заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено, что письма в адрес администрации Крапивинского муниципального района, нет.

Наименование должности лица, составившего справку

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3**

**к Положению об организации рассмотрения**

**обращений граждан, объединений граждан,**

**в том числе юридических лиц, поступивших**

**в администрацию Крапивинского муниципального района**

**Расписка в получении обращения**

администрация крапивинского муниципального района

655440, пгт. Крапивинский, ул.Юбилейная,15, т/факс: 2-24-38

E-mail: adm-krapiv@ako.ru. Официальный Web-сайт: www.krapivino.ru

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии))

Ваше обращение зарегистрировано

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специалист организационно-территориального отдела \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество) подпись

Телефон для справок: 8 (38446) 22438