

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЛЕБЕДЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
ТОГУЧИНСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 05.02.2015 г.

с. Лебедево

№ 14

Об утверждении положения о Порядке обращения граждан и организации личного приема в администрации Лебедевского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области

На основании Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» администрация Лебедевского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в администрации Лебедевского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Лебедевского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области от 17.01.2011 № 6-П «Об утверждении Положения о Порядке обращения граждан и организации личного приема в администрации Лебедевского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области»
3. Признать утратившим силу постановление администрации Лебедевского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области от 28.05.2014 № 98 «О внесении изменений в Постановление № 6-П «Об утверждении Положения о Порядке обращения граждан и организации личного приема в администрации Лебедевского сельсовета Тогучинского района Новосибирской области»
4. Настоящее постановление подлежит опубликованию в периодическом печатном издании «Лебедевский Вестник» и на официальном сайте в сети Интернет.
5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы Лебедевского сельсовета Малышеву Е.А.

Глава Лебедевского сельсовета
Тогучинского района Новосибирской области

Е.В. Букарева

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в администрации Лебедевского сельсовета.

1. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее обращение)- направленные в администрацию Лебедевского сельсовета или должностному лицу письменное заявление, предложение или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных правовых актов, деятельности Государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности 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, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2. Положение обязательно для всех работников администрации Лебедевского сельсовета.

1.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан и организации личного приема в администрации осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Лебедевского сельсовета.

2. Гарантия безопасности гражданина в связи с его обращением

При рассмотрении обращения не допускаются разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с критикой их деятельности.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 2) 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 тайну;

- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в другие инстанции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном или судебном порядке;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению.

4.1. Гражданин в письменном обращении обязательно указывает либо наименование органа, в который направляется обращение, либо ф.и.о. должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои ф.и.о., почтовый адрес, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. Организация и сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках.

5.2. Все поступающие в администрацию почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются незамедлительно для ознакомления и резолюции Главе Лебедевского сельсовета, (а в его отсутствие – заместителю), а затем передаются специалисту по работе с жалобами и заявлениями граждан на регистрацию и контроль за прохождением.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления.

5.3. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан возлагается на ответственное лицо, которое отвечает за порядок ведения делопроизводства.

5.4. Обращения граждан адресуются тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

5.5. В том случае, если обращение не относится к ведению органа местного самоуправления, оно направляется в 7-дневный срок со дня поступления тому должностному лицу или органу государственной власти, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю в этом случае направляется сообщение о том, кому направлено на рассмотрение его обращение.

5.6. Все поступающие обращения граждан регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Карточка с распиской в получении документа помещается в контрольную картотеку. После исполнения заявления, жалобы карточка со всеми отметками об исполнении перемещается в дело и подшивается со всеми необходимыми документами. С момента поступления обращений и регистраци и начинается отсчет срока их исполнения. Конверты к ним сохраняются и прикладываются к документу.

5.7. Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе. Регистрационный номер 11 (например А-1, где «А» начальная буква фамилии автора, а «1» порядковый номер поступившего документа).

5.8. При поступлении повторных обращений граждан им присваивается

очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный номер первого документа. В верхнем правом углу повторных обращений и на карточках делается отметка «Повторно» и подбирается вся предшествующая переписка.

5.9. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатом и поступившие в последующем для рассмотрения в орган исполнительной власти, повторными не считаются и учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например, А-1/1, А-1/2, А-1/3).

5.10. При рассмотрении обращений граждан необходимо: внимательно разбираться в их существе; в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять сотрудников на места для проверок, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса; принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений; сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по обращениям, а в случае их отклонения указывать мотивы; по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования.

5.11. В случае признания обращений граждан необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

5.12. Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписывает Глава Лебедевского сельсовета, либо заместитель в его отсутствие.

5.13. На устные обращения граждан, как правило, даются устные ответы в устной форме в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации.

5.14. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче руководителю того структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассмотрение возникшей проблемы, с обязательным осуществлением контроля за ее разрешением.

5.15. Муниципальные образования, должностные лица, рассматривающие обращения, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

5.16. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

5.17. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо осуществление специальной проверки, истребование дополнительных документов либо принятие других мер, сроки разрешения, в порядке исключения, продлеваются руководством органа исполнительной власти, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом заявителю.

5.18. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.19. Ответы по предложениям, заявлениям, жалобам граждан должны излагаться в конкретной и понятной форме, не допускающей возможности различного толкования. Ответ должен содержать исчерпывающую информацию по существу поставленных вопросов.

5.20. Ответы на обращения граждан, требующие правового обоснования или ссылки на законодательство, согласовываются с юридической службой.

5.21. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие и обоснованные ответы, соответствующие действующему законодательству.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, проверка проводится, но ответ 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, это обращение может быть оставлено без ответа либо дается разъяснение о том, что заявитель злоупотребляет своими правами.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в инстанции, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы, должностное 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 администрацию сельсовета или к одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

6.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

6.7. Письменное обращение, поступившему высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа

государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течении 20 (двадцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Прием граждан ведут:

Глава Лебедевского сельсовета, заместители Главы администрации Лебедевского сельсовета.

К работе по организации личного приема привлекаются секретари и специалисты Лебедевского сельсовета.

7.2. Личный прием граждан ведется в соответствии с Постановлением главы администрации области от 21.01.2004 № 22 «Об организации единого дня приема граждан» еженедельно по пятницам каждого месяца.

Начало проведения личных приемов с 9-00 до 16-00.

7.3. Глава Лебедевского сельсовета, его заместитель в единый день приема могут проводить выездные личные приемы граждан. Приемы могут проходить в администрации Лебедевского сельсовета, трудовых коллективах, общественных организациях.

7.4. В случае невозможности проведения личного приема граждан Главой Лебедевского сельсовета в связи с болезнью, отпуском, командировкой прием проводится лицом, его заменяющим.

7.5. При личном приеме граждан предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.6. Оперативная информация о личных приемах граждан в администрации Лебедевского сельсовета (о проведении дополнительного приема, об уточнении места проведения выездного приема и др.) доводится до сведения граждан через средства массовой информации, через периодическое печатное издание органа местного самоуправления «Лебедевский вестник», а также размещается на видных местах в здании администрации и в других местах (по согласованию).

По результатам личного приема граждан ответственным работником осуществляется анализ вопросов, с которыми обратились граждане. Результаты обобщаются и передаются еженедельно в администрацию Тогучинского района.

8. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

Нарушение требований Положения Главой Лебедевского сельсовета и специалистами администрации, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
Письменных обращений граждан

Дата _____

ЗАЯВИТЕЛЬ	
АДРЕС	
Автор, дата, Индекс, сопровод. письма	
Предыдущее обращения	От _____ № _____
Краткое Содержание	
Шифр вопроса	
Автор резолюции, Резолюция Ответственный исп-ль Роспись в получении	

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

Дата передачи На исполнение	Исполнитель	Срок исполнения	Контрольные отметки	Дата Получения ответа

Особые
отметки _____

Результат рассмотрения: Удовлетворительно, передано в другие
организации _____

Обращение проверено с выездом на
место _____

С контроля снял _____ Подпись _____

Ж А Л О Б А № _____

От кого жалоба _____

Адрес _____

Краткое
содержание _____

ИСПОЛНИТЕЛЬ _____

Начато _____ 200_г.

Продлено _____ 200_г.

Окончено _____ 200_г.

На « ____ » листах

ПРИМЕРНАЯ СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ В СЕЛЬСОВЕТЕ:

1.

Обращение, адресованное Главе сельсовета.
Регистрация обращения, ознакомление Главы с обращением.

2.

Наложение резолюции Главы сельсовета на документ.

3.

Определение срока промежуточного рассмотрения обращения,
Контроль за соблюдением промежуточного рассмотрения.

4.

Получение промежуточного ответа, подготовка основного ответа
на обращение.

5.

Наложение резолюции Главы на ответ, регистрация ответа,
отправка адресату.

Образец обращения

Главе Тогучинского района
Пыхтину С.С.
От родителей МБОУ
Тогучинского района
Лебедевской СОШ

Уважаемый Сергей Сергеевич!

В нашем селе есть детский сад. Зданию уже полвека. В 2008 году был проведен капитальный ремонт половины здания, а вторая половина осталась неотрмонтированной, так как денег на ремонт не выделилось.

В селе много детей, которые нуждаются в посещении детского сада.

Просим Вас оказать помощь в финансировании капитального ремонта второй половины здания детского сада с.Лебедево.

Родители: (подписи).



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ТОГУЧИНСКОГО РАЙОНА
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Садовая ул., 9, г. Тогучин, 633456
Тел.: 22-281, 21-931
Факс: 21-931
E-mail: 54t03702@s54.nsk.ru

С.Репьево,
Тогучинского района,

М.П.Малиновской
(для родителей дошкольной группы
МБОУ Репьевской СОШ)

	№	
На №	90	от 16.10.2009

Уважаемые родители !

На Ваше обращение по вопросу финансирования капитального ремонта здания детского сада в с.Репьево администрация Тогучинского района сообщает следующее:

В 2008 году Тогучинскому району была оказана государственная поддержка на открытие дополнительных групп в детских садах. Администрацией Тогучинского района был проведен анализ очередности детей в детских садах г.Тогучина и района, утвержден план открытия дополнительных групп в детских садах на 2008-2011 годы. Согласно утвержденного плана, Репьевской СОШ в 2008 году было выделено 1 396,0 тыс.руб. на реконструкцию здания детского сада. В связи с проведенными работами, наполняемость в группе возросла с 15 до 25 человек.

Открытие дополнительных групп в районе будет продолжено согласно плана, утвержденного администрацией Тогучинского района на 2008-2011 годы.

Глава
Тогучинского района

В.И.Просолупов

Фирсов
21 755

Карточка
личного приема гражданина N ____

Дата и способ записи (устно, письменно) на личный прием: _____

Дата личного приема " __ " _____ 20__ г. в __ час. __ мин.

Отметка о получении письменного обращения во время личного приема: _____

Даны поручения (инициалы, фамилии и должности исполнителей): _____

Содержание поручения исполнителям: _____

Срок исполнения обращения: _____

Подпись лица, осуществлявшего личный прием: _____

(подпись) (инициалы, фамилия)

Отметка об исполнении (ответ заявителю): _____

Отметка о снятии с контроля: _____

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОСТРОЕНИЮ ФРАЗ

1. Для объяснения мотивов того или иного действия, той или иной реакции используются следующие выражения:

В связи с отсутствием с отсутствием финансовой помощи.....;

В связи со сложной экономической ситуацией.....;

В порядке проведения совместной работы

В соответствии с Вашим письмом.....;

В соответствии с протоколом.....;

В ответ на Ваше обращение.....;

В подтверждение нашей договоренности.....;

В целях усиления ответственности.....;

На Ваше обращение.....И.Т.Д.

2. Если составляется письмо-просьба, то используются такие выражения:

Просим оказать содействие.....;

Просим выслать в наш адрес.....;

Просим принять участие.....;

Прошу принять меры.....;

Прошу принять к сведению.....;

Прошу ликвидировать задолженность.....И.Т.Д.

3. Сопроводительные письма обычно начинаются со слов:

Направляем информацию.....;

Возвращаем справочные материалы.....;

Высылаем подписанный с нашей стороны договор.....И.Т.Д.

4.Письма-подтверждения начинаются так:

Подтверждаем.....;
С благодарностью подтверждаем.....;
Фирма «Кристалл» подтверждает.....;

4. Письмах-напоминаниях используются такие модели:

Напоминаем, что.....;
Напоминаем Вам, что.....;

5. В письмах-извещениях – такие:

Сообщаем, что.....;
Ставим Вас в известность, что.....;

6. Отказ в просьбе и отклонение предложения строятся по таким моделям:

Ваше предложение отклоняется по следующим причинам.....;
Направленный в наш адрес проект плана совместных действий изучен. Считаем его неприемлемым по следующим причинам.....;
На Ваше обращение о совместной работе считаем.....

7. Заключительными словами текста письма могут быть следующие:

Убедительно просим Вас не задерживать ответ.....;
Убедительно просим Вас выделить 1 млн.руб на проведение.....;
Убедительно просим Вас направить в наш адрес информацию.....;
Надеемся, что наша просьба будет выполнена и.т.д.

