Приложение к постановлению главы

муниципального района

от 21.01.2013 г. № 3

**Положение**

**об организации личного приема, порядка рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан в Муниципальном**

**Собрании Советского муниципального района**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федеральных законов Федеральных законов от 2 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления», Закона Саратовской области от 29 июля 2010 года №142-ЗСО «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в государственные органы Саратовской области и органы местного самоуправления», Устава Советского муниципального района, Инструкции по делопроизводству в Муниципальном Собрании Советского муниципального района.

1.2. Положение устанавливает общий порядок организации личного приема граждан, рассмотрения и ведения делопроизводства по устным и письменным обращениям граждан, поступившим главе муниципального района и депутатам Муниципального Собрания Советского муниципального района.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим главе муниципального района и депутатам Муниципального Собрания ведется отдельно от других видов делопроизводства сотрудником аппарата Муниципального Собрания, на которого возложены эти обязанности согласно должностной инструкции.

1.4. Сотрудником аппарата Муниципального Собрания выполняет работу, связанную с приемом, учетом и организации рассмотрения письменных и устных обращениям граждан, поступивших на имя главы муниципального района и депутатов Муниципального Собрания Советского муниципального района, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании главу муниципального района и депутатов, выявляет причины появления жалоб и предлагает меры по их устранению.

* 1. Обращения граждан поступают в виде писем и телефонограмм, а так же в устной форме. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы, ходатайства.

1) **обращение гражданина** (далее – обращение) – направленные главе муниципального района, депутату Муниципального Собрания в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, высказанное на личном приеме у главы муниципального района, депутатов;

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) **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, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5)  **ходатайство -** письменное обращение с просьбой о признании за лицами определенного статуса, прав или свобод.

1. **Срок рассмотрения обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.2. При рассмотрении обращений, поступивших главе муниципального района и депутатам Муниципального Собрания, глава муниципального района может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного Федеральным законом, глава муниципального района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит обоснование необходимости продления срока и представляет его главе муниципального района.

1. **Требования к обращениям граждан**

3.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование органа, которому адресовано письменное сообщение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись заявителя и дату.

3.2. Обращение, направленное в электронном виде на официальный сайт администрации Советского муниципального района в сети Интернет, должно содержать наименование органа, которому адресовано обращение, или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес заявителя, изложение сути обращения.

3.3. При приеме обращения, поступившего по телефону, со слов заявителя в регистрационную карточку вносятся его фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон заявителя (при наличии), краткое содержание сути обращения.

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, с которого в карточку личного приема вносятся данные гражданина с его согласия, включающие его фамилию, имя, отчество, адрес регистрации (при наличии). В карточку личного приема также вносится контактный телефон заявителя (при наличии), содержание устного обращения.

**4. Прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан**

4.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение к главе муниципального района или депутату Муниципального Собрания Советского, а также поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти, организаций, учреждений, их должностных лиц для рассмотрения.

4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, через электронную сеть.

4.3. Все поступившие в Муниципальное Собрание Советского муниципального района письменные обращения граждан принимаются и учитываются сотрудником аппарата Муниципального Собрания, ответственным за работу с обращениями граждан в **журнале учета письменных и устных обращений граждан.**

4.4. Сотрудник аппарата Муниципального Собрания:

- проверяет правильность указанного на письме адреса, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные письма и документы подклеиваются), к тексту письменного обращения прикладывает конверт;

- прикладывает к письму поступившие документы;

- конверты с надписью «лично» не вскрываются;

- в правом нижнем углу первого листа письменного обращения, ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

4.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудником аппарата Муниципального Собрания. По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре принятого обращения ставится штамп с датой поступления.

4.6. Обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Саратовской областной Думы, Уполномоченного по правам человека рассматривается в течение 15 дней.

4.7. Коллективными являются обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, жителей, а также резолюции митингов, сходов граждан и собраний, подписанные их организаторами. Коллективные обращения в регистрационной карточке отмечаются индексом «коллективное».

4.8. По письменным обращениям, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в регистрационной карточке делается отметка «Анонимное», в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю. Содержание данных письменных обращений регистрируется так же, как и других обращений.

Ответ на данные обращения не дается.

4.9. 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.

4.10. Письменное обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с ответом на его обращение. При работе с повторными обращениями поднимаются имеющиеся в архиве по обращениям данного заявителя. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, считаются первичными и могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору соответствующими компетентными органами многократно давались ответы.

4.11. Если в письменном обращении ставится ряд вопросов, требующих рассмотрения разными исполнителями, то по каждому из них проставляется соответствующая тематика, запись в регистрационной карточке должна обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение.

4.12. Максимальный срок обработки и регистрации письменных и устных обращений – 3 календарных дня с момента поступления в Муниципальное Собрание.

1. **Порядок рассмотрения обращений граждан**

5.1. После регистрации обращения передается главе муниципального района

(депутатам) – по назначению.

Исполнение обращений организуется посредством направления депутатских запросов должностным лицам исполнительных органов власти, руководителям предприятий, организаций всех форма собственности.

Глава муниципального района вправе выдавать письменные поручения по исполнению обращений руководителям администрации муниципального района и ее органов.

Резолюция главы муниципального района проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте. В состав резолюции включаются фамилия исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.

Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается исполнитель, указанный первым, ему же и передается оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

5.2. Обращение граждан, поступившие в Муниципальное Собрание с поручением (резолюцией) главы муниципального района, передаются сотрудником аппарата Муниципального Собрания под роспись исполнителю для принятия мер.

5.3. Ответы на поручения направляются на имя главы муниципального района в установленный срок.

5.4. Обращение считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по им приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы в соответствии с законодательством.

Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме. При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме с согласия гражданина, для этого в журнале учета обращений производиться соответствующая запись (например: «заявителю разъяснено или с заявителем проведена беседа»)

5.5. Подписанные главой муниципального района (депутатами) ответы на обращения отправляются заявителю (по необходимости – другим организациям, должностным лицам), для этого сотрудник аппарата Муниципального Собрания обязан проверить наличие всех страниц обращения и ответа на него, правильность оформления и адресования, наличие подписей, ссылки на номер и дату направленного в адрес главы муниципального района (депутата) обращения, провести соответствующие отметки об исполнении в контрольной карточке, зарегистрировать в журнале исходящей корреспонденции и только после этого отправить письмо в рассылку.

5.6. При получении письменного обращения, в котором содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни и здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину.

5.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального района(депутат) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

1. **Личный прием граждан**

6.1. Прием граждан в Муниципальном Собрании ведет: глава муниципального района и другие депутаты Муниципального Собрания. Прием проводиться в соответствии с утвержденным главой муниципального района графиком. График приема граждан размещается на официальном сайте администрации Советского муниципального района Саратовской области.

6.2. Запись на прием к главе муниципального района и проведение консультации осуществляется сотрудником аппарата Муниципального Собрания в порядке очередности.

Предварительная запись на прием прекращается за 2 рабочих дня до приема граждан. Запись на прием в день приема осуществляется по согласованию с главой муниципального района, проводящего прием граждан.

Запись на повторный прием к главе муниципального района осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

6.3. Перед личным приемом сотрудник аппарата Муниципального Собрания проводит регистрацию граждан, записавшихся на прием, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, печатает карточки личного приема.

6.4. При личном приеме сотрудник аппарата Муниципального Собрания содержание устного обращения заносит в **журнал учета обращений граждан**. Вводит в базу данных краткое содержание устного обращения в карточку личного приема гражданина.

Результат приема посетителей отмечается в журнале учета приема граждан и в карточке личного приема.

6.5. В случае если изложенные у 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 учета приема граждан и в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Письменные ответы гражданам по существу поставленных в обращении вопросов, депутатские запросы по поручениям главы муниципального района (депутатов) готовит сотрудник аппарата Муниципального Собрания, ответственный за работу с обращениями граждан.

6.7. Посетитель может оставить на имя главы муниципального района письменное заявление с просьбой разрешить создавшуюся проблему. Письменные обращения, принятые от граждан, регистрируются и рассматриваются в установленном порядке.

6.8. В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы муниципального района или депутатов, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.9. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием в приемную граждан может быть приглашены руководители (специалисты) администрации муниципального района и муниципальных образований района.

6.10. По окончании приема глава муниципального района (депутат) доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, или разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

6.11. Поручения по личному приему главы муниципального района и депутатские запросы с указанием контроля направляются исполнителям для принятия мер по решению вопроса.

6.12. Результатом приема граждан является ответ заявителю о решении поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение по их существу, или принятие решения о направлении обращения для рассмотрения в иной государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, с уведомлением об этом заявителя.

6.13. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции органов исполнительной власти района или их должностных лиц, то обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется по принадлежности в государственный орган, орган местного самоуправления, их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.14. К обращениям, направляемым на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию, учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, прилагаются регистрационные карточки и сопроводительные письма.

1. **Осуществление контроля за ходом и результатом рассмотрения обращений граждан**
   1. Контроль за своевременным разрешением обращений граждан, поступивших главе муниципального района, возлагается на сотрудника аппарата Муниципального Собрания, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.2. На каждое обращение заводиться контрольная карточка сроком рассмотрения обращений граждан.

7.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа граждан.

В каждом конкретном случае решение о контроле принимается исходя из содержания обращения.

7.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

7.5. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает глава муниципального района (депутаты), которые давали поручение по их рассмотрению.

7.6. Сотрудник аппарата Муниципального Собрания, ответственный за работу с обращениями граждан, должен осуществлять в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений.

7.7. Подготовка отчетов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью выявления причин, вызывающих массовые обращения граждан по наиболее значимым проблемам.

7.8. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводиться, ежеквартально и ежегодно.

1. **Дополнительные гарантии права граждан на письменное обращение**

8.1. Граждане, направившие письменное обращение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу указанных органов, имеют право:

1) получить устную (в том числе по телефону) информацию о регистрации письменного обращения и о сроках его рассмотрения, а также о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение;

2) получить ответ помимо письменной формы в устной форме (по телефону);

3) на возврат (по своему заявлению) приложенных к обращению либо переданных при рассмотрении обращения документов, материалов или их копий;

4) получить письменный ответ, который должен содержать, в том числе дату регистрации, регистрационный номер, наименование должности лица, его подписавшего, его фамилию и инициалы, подпись и номер контактного телефона.

1. **Обжалование действий (бездействия)**

**при рассмотрении обращений граждан и принятых по ним решений**

9.1. Гражданин вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Гражданин может обжаловать действие руководителей органов власти района, должностных лиц через направление обращения в вышестоящий в порядке подчиненности орган государственной власти, должностному лицу.

9.3. Гражданин имеет право оспорить в суде решение, действия (бездействие) органа исполнительной власти области, должностного лица в соответствии с федеральным законодательством.

1. **Формирования номенклатурного дела**

10.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Муниципального Собрания Советского муниципального района.

10.2. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению формируются в отдельное дело-папку и располагаются в хронологическом порядке. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

10.3. Срок хранения документов по обращениям граждан определяется 5- летним сроком хранения.