

# ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ОСКОЛКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

## 1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии со ст. 32 Федерального закона от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ч.3 ст.7, ч. 4 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", статьей 17 Устава муниципального образования Осколковский сельсовет Алейского района Алтайского края и определяет порядок обращения граждан в органы местного самоуправления Осколковского сельсовета.

## 2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

**Обращение гражданина** (далее - обращение) - заявление, жалоба или предложение, направленные им в администрацию или должностному лицу администрации в письменной форме, переданные телеграммой или факсимильной связью, поданные в письменном виде непосредственно должностным лицам администрации при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, а также направленные в форме электронного документа, или устное обращение гражданина в администрацию.

**Коллективное обращение** - письменное обращение двух и более граждан или обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц, по общему для них вопросу в администрацию и к ее должностным лицам, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов администрации, ее деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности муниципального образования "сельское поселение Осколковский сельсовет».

**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 администрации и должностных лиц администрации, либо критика деятельности администрации и должностных лиц администрации, а также критика деятельности подведомственных администрации муниципальных предприятий и учреждений и деятельности их руководителей.

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

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органах местного самоуправления Осколковского сельсовета.

### **3. Требования к письменному обращению. Порядок регистрации письменных и электронных обращений**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает, кому оно направляется: наименование органа местного самоуправления сельсовета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица органа местного самоуправления сельсовета, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2. Письменные обращения, поступающие в адрес органов местного самоуправления сельсовета и на имя должностных лиц органов местного самоуправления сельсовета, в том числе поступившие в форме электронного документа по средствам электронной почты, либо факсимильной связью, подлежат учету с обязательной регистрацией. Все письменные обращения принимаются в приемной органов местного самоуправления сельсовета и подлежат регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

Гражданин вправе получить от лица, ответственного за организацию работы с письменными и устными обращениями граждан устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

3. Сведения о каждом поступившем обращении заносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан и в регистрационную карточку письменных обращений (Приложение №2). В журнале регистрации указываются следующие сведения: регистрационный номер, дата поступления обращения, фамилия, имя, отчество и адрес заявителя, краткое содержание обращения, резолюция руководителя после рассмотрения обращения, отметка об исполнении (примечание). На каждом письменном обращении в правом нижнем углу проставляется регистрационный номер с указанием даты поступления обращения.

4. В случае если к письменному обращению приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях, они скрепляются вместе с обращением.

5. При поступлении письменного обращения в почтовом конверте конверт

сохраняется до окончательного рассмотрения вопроса. Конверты с пометкой "Лично" или "Конфиденциально" не вскрываются, регистрационный номер и дата поступления обращения проставляются на конверте.

6. При поступлении повторных обращений граждан им присваивается очередной регистрационный номер. В верхнем правом углу повторных обращений, в журнале регистрации обращений делается отметка "повторно". К обращению подбирается предшествующая переписка.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого предложения, заявления, жалобы прошло больше месяца или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

7. При регистрации письменных обращений заполняется регистрационная карточка письменных обращений (приложении 2).

#### **4. Организация личного приема граждан**

1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления Осколковского сельсовета проводится главой местного самоуправления Осколковского сельсовета. Должностные лица органов местного самоуправления сельсовета по вопросам, отнесенным к их компетенции осуществляют личный прием граждан в здании администрации сельсовета в следующие дни и часы:

глава местного самоуправления - в каждый первый понедельник каждого месяца (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней) с 9 часов 00 минут до 12 часов 00 минут в кабинете главы местного самоуправления.

В случае совпадения дня приема граждан с нерабочим выходным и праздничным днем, а также по иным уважительным причинам прием переносится на следующий день. Запись граждан на прием к лицам, указанным в настоящей статье осуществляется лицом, ответственным за организацию работы с письменными и устными обращениями граждан, путем заполнения регистрационной карточки регистрации приема граждан (приложение 1).

Лицо ответственное за организацию работы с письменными и устными обращениями граждан направляет должностным лицам органов местного самоуправления карточку регистрации приема граждан.

2. Информация о месте личного приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах (график) доводится до сведения граждан через средства массовой информации, а также путем размещения указанных сведений на видном месте в здании администрации сельсовета.

3. Отмена личного приема без уважительных причин не допускается. При изменении сроков приема по уважительным причинам граждане, записавшиеся на прием, своевременно ставятся об этом в известность.

4. Предварительная запись на прием к главе местного самоуправления ведется лицом, ответственным за организацию работы с письменными и устными обращениями граждан.

5. Личный прием граждан проводится в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

3) беременные женщины;

4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

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

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

Регистрация устного обращения гражданина, поступившего в ходе личного приема, осуществляется путем занесения соответствующих сведений в карточку регистрации приема граждан, которая оформляется по форме в соответствии с приложением №1 к настоящему Положению. В карточке регистрации приема граждан указываются: регистрационный номер устного обращения, данные о заявителе, краткое содержание обращения, фамилия лица, ведущего прием.

8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема.

Лицо, осуществляющее прием, при решении вопроса руководствуется действующим законодательством и в пределах своей компетентности вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу гражданина, сообщив ему порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив гражданину порядок и сроки рассмотрения заявления, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема.

Сведения о результатах рассмотрения устного обращения заносятся в карточку регистрации приема граждан и заверяются подписью лица, осуществляющего личный прием.

9. По просьбе гражданина уполномоченное лицо (должностное лицо) органа местного самоуправления сельсовета, принявшее письменное обращение на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Письменные предложения, заявления или жалобы и прилагаемые к ним документы, поступившие в ходе личного приема, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан и рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ч.3 ст.7, ч. 4 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 4 настоящего Положения.

10. Если решение вопросов, с которыми обратился гражданин в ходе личного приема, не входит в компетенцию органов местного самоуправления сельсовета, то ведущий прием разъясняет ему, в какой орган (учреждение, организацию) ему следует обратиться, и, по возможности, оказывает необходимое содействие в этом.

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

### **5. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

1. Обращение, поступившее в органы местного самоуправления сельсовета или должностному лицу органов местного самоуправления сельсовета в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Письменное обращение, поступившее в органы местного самоуправления сельсовета или должностному лицу органов местного самоуправления сельсовета в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Глава местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В исключительных случаях, когда для разрешения вопроса, поставленного в обращении, необходимо осуществление специальной проверки, истребование дополнительных документов либо принятие других мер, глава местного самоуправления сельсовета на чье имя поступило обращение, 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.

3. Началом срока рассмотрения письменного обращения считается день его регистрации, окончанием срока рассмотрения считается дата направления письменного ответа.

4. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не относится к ведению органов местного самоуправления сельсовета, должностных лиц органов местного самоуправления сельсовета, обращение направляется не позднее чем в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Глава местного самоуправления, уполномоченные должностные лица органов местного самоуправления сельсовета в таких случаях могут, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции

органов местного самоуправления сельсовета, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6. Если в письменном 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.

7. После регистрации обращение направляется на рассмотрение главе органа местного самоуправления сельсовета в соответствии с его компетенцией, который дает указание в виде резолюции на регистрационной карточке письменных обращений (приложение №2) тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, для подготовки ответа.

В случае, если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько должностных лиц, подлинник обращения направляется ответственному должностному лицу, указанному первым в резолюции, копии направляются другим должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения. В данном случае ответ на письменное обращение подготавливается ответственным должностным лицом.

8. При рассмотрении обращения по существу и принятия мер по разрешению поставленных в нем вопросов должностное лицо, ответственное за его рассмотрение:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) 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 и предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- если не указаны фамилия гражданина или почтового адреса, которому должен быть дан ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению. В таком случае обращение не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного

самоуправления сельсовета или должностному лицу органов местного самоуправления сельсовета 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;

- если в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае обращение возвращается гражданину в течение семи дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- 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. В данном случае главы органов местного самоуправления, должностные лица органов местного самоуправления либо уполномоченные на то лица 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 органы местного самоуправления или к одному и тому же должностному лицу органов местного самоуправления сельсовета. Гражданин уведомляется о принятом решении;

- 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;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6) подготавливает проект ответа и направляет его главе органа местного самоуправления сельсовета. Ответ на обращение подписывается главой органа местного самоуправления сельсовета либо должностным лицом, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса и которое наделено правом соответствующей подписи.

9. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

10. Ответ на обращение направляется заявителю по адресу, указанному в обращении. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу

электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

12. Поступившее в органы местного самоуправления письмо-обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, по ним приняты все необходимые меры, а заявителям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

## **6. Порядок хранения рассмотренных обращений и ответов на них.**

1. Письменные обращения граждан после разрешения поставленных в них вопросов со всеми относящимися к ним документами возвращаются в приемную органов местного самоуправления сельсовета для хранения в соответствии с настоящей статьей.

2. Обращения располагаются в папке входящей корреспонденции в хронологическом порядке.

3. Ответы на обращения располагаются папке исходящей корреспонденции в хронологическом порядке.

4. Запрещается хранение дел непосредственными исполнителями.

5. Письменные обращения и ответы на них хранятся в течение 5 лет.

6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

## **7. Контроль работы по рассмотрению обращений**

1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется лицом, ответственным за организацию работы с письменными и устными обращениями граждан.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа в журнале исходящей корреспонденции органов местного самоуправления сельсовета.

Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

## **8. Требования к местам проведения личного приема граждан**

1. Личный прием граждан осуществляется в кабинетах должностных лиц органов местного самоуправления сельсовета.

2. Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные информационными стендами, стульями, столами для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

## **9. Требования к служебному поведению должностных лиц и муниципальных служащих органов местного самоуправления сельсовета при работе с гражданами**

1. Должностные лица и муниципальные служащие органов местного самоуправления сельсовета, осуществляя работу с обращениями граждан, обязаны проявлять по отношению к гражданам такт, внимание и корректность, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию в необходимых случаях должны обеспечивать принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

2. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации ч.3 ст.7, ч. 4 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.



Приложение № 1  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан в органы местного  
самоуправления Осколковского  
сельсовета

**КАРТОЧКА N \_\_\_\_\_**  
**регистрации приема граждан**

дата приема " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. время \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дополнительная информация \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Кому и что поручено \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Должность и подпись лица, Ф.И.О. ведущего прием: \_\_\_\_\_

Подписи ответственных лиц: \_\_\_\_\_



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан в  
органы местного самоуправления  
Осколковского сельсовета

**Регистрационная карточка письменных обращений**

Дата регистрации и N \_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы заявителя \_\_\_\_\_

Подробный адрес \_\_\_\_\_

Поступило из \_\_\_\_\_

Краткое содержание письма: \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

| Дата передачи на исполнение | Кому направлено | Срок исполнения | Расписка в получении | N дела, в котором хранится письмо или отметка об уничтожении письма |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|---|
|                             |                 |                 |                      |   |
|                             |                 |                 |                      |   |
|                             |                 |                 |                      |   |

Отметка о контроле и исполнении \_\_\_\_\_

Когда и кем письмо снято с контроля \_\_\_\_\_

