

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ГОРОД ПОВОРИНО  
ПОВОРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 13.04 2015 г. № 73 -р

Об утверждении положения  
об организации работы  
с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в администрации городского поселения город Поворино:

1. Утвердить положение об организации работы с обращениями граждан администрации городского поселения город Поворино Поворинского муниципального района Воронежской области (приложение 1)
2. Данное распоряжение вступает в силу с момента его подписания
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой

Глава администрации



Д.М.Шляхтянский

**Положение  
об организации работы с обращениями граждан  
в администрации  
городского поселения город Поворино**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение в администрации городского поселения город Поворино Поворинского муниципального района Воронежской области разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан. В данном Положении используются следующие понятия:

«обращение»- предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенная в письменной или устной форме;

«заявление» -вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ;

«предложение»- рекомендации 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;

«жалоба»- вид обращения гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод других лиц;

«должностное лицо»- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно- распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.2 В администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении городского поселения город Поворино в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Воронежской области.

1.3 По содержанию обращения глава администрации определяет ответственного исполнителя, при необходимости- соисполнителей в соответствии с установленным в Администрации распределением обязанностей.

1.4 Граждане могут обратиться в администрацию лично, по почте (электронной почте) и через интернет-приемную.

Адрес администрации: 397350, Воронежская область, г.Поворино, пл. Комсомольская, 2

Адрес электронной почты: [econ.povorino@rambler.ru](mailto:econ.povorino@rambler.ru)

Официальный интернет-сайт: <http://www.povorinosity.ru>

Тел/факс: 8 (47376) 4-22-90

Режим работы администрации: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 08.00 до 17.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов.

1.5 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

## **2 Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1 Все письменные обращения поступают секретарю-референту.

2.2 При приеме и первичной обработке письменных обращений секретарь-референт сверяет указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверяет наличие указанных вложений. Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по конвертам можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

2.3 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, а так же свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа.

2.4 Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. В этом случае в карточке обращения в наименовании корреспондента в карточке обращения указывается общее количество подписавших обращение и заявитель, подписавший обращение первым, для направления ответа на его имя, если в обращении не указан получатель ответа.

Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

2.5 Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

2.6 Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

2.7 Письменные обращения граждан, текст которых не поддается прочтению, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, рассматриваются согласно действующему законодательству

### **3. Регистрация поступивших обращений**

3.1 Поступившие в администрацию письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

3.2 Регистрация письменных обращений граждан, поступивших на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, производится с прикреплением отсканированного электронного образца обращения в регистрационную карточке обращения.

Обращениям присваиваются порядковые номера в пределах календарного года.

В правом нижнем углу первого листа обращения проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты регистрации.

Зарегистрированные обращения ответственные исполнители получают под роспись.

### **4. Сроки рассмотрения обращений**

4.1 Сроки рассмотрения обращений в структурных подразделениях администрации исчисляются с даты регистрации обращения в журнале регистрации.

Обращения граждан, поступившие в администрацию рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», о чем гражданин уведомляется должностным лицом, принявшим такое решение.

4.2 Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностное лицо структурного



подразделения Администрации обеспечивающего решение вопросов, затронутых в обращении.

4.3 В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в течение 2 дней с даты получения обращения возвращает его секретарю-референту.

Возврат или передача письменного обращения оформляется сопроводительным письмом руководителя структурного подразделения.

## **5. Личный прием граждан**

5.1 Личный прием граждан осуществляется главой администрации, заместителем главы администрации.

5.2 График личного приема размещается на информационном стенде в приемной граждан и публикуется на официальном сайте администрации городского поселения город Поворино в сети Интернет (<http://www.povorinosyti.ru>).

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

5.4 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан.

Регистрационный номер обращения проставляется в правом нижнем углу первой страницы документа, который состоит из порядкового номера поступившего письма и буквы Л.

Все материалы, которые заявитель считает необходимым приобщить к обращению, прилагаются к карточкам личного приема граждан. Если обращение повторное, подбирается предыдущая переписка и передается должностному лицу за неделю до дня приема.

5.5 Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства 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.

5.6 Письменные обращения и вопросы граждан, с которыми они обратились во время записи на прием к должностным лицам администрации, передаются секретарю-референту для подготовки к личному приему граждан.

5.7 По итогам личного приема гражданину направляется ответ о принятых мерах по его письменному обращению. Ответ подписывается руководителем, проводившим личный прием, либо уполномоченным должностным лицом.

## **6. Работа с отдельными видами обращений**

6.1 Обращения, направленные органами государственной власти Российской Федерации, депутатами представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, рассматриваются в первоочередном порядке.

6.2 В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

6.3 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.4 Ответы не даются и не подлежат направлению для дальнейшего рассмотрения на обращения:

- а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);
- в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;
- г) на которые не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах «а», «г» настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения. При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

6.5 Должностные лица Администрации могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки. Переписка с гражданином прекращается при наличии следующих условий:

- если в обращении гражданина содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и не приводятся новые доводы или обстоятельства,

- ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании в установленном законодательством Российской Федерации порядке автора повторных письменных обращений недееспособным.

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

## **7. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

7.1. Должностными лицами Администрации осуществляется контроль за рассмотрением обращений граждан:

- поступивших из органов государственной власти Российской Федерации, депутатов представительного органа муниципального образования;

- поставленных на контроль губернатором Воронежской области.

7.2. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Администрации.

Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры и гражданину дан исчерпывающий письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы.

В этом случае должностное лицо Администрации, давшее поручение по рассмотрению обращения и поставившее его на контроль, снимает обращение с контроля, списывая в дело ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

7.3. Ответы на предложения, заявления, жалобы, запросы граждан дают должностные лица Администрации или лица на то уполномоченные.

Если в обращении несколько равнозначных вопросов ответственный исполнитель определяется по мере постановки вопросов в заявлении, соисполнителям направляются копии обращений.

Глава администрации определяет ответственного исполнителя в структурном подразделении, которому поручается контроль за сроками исполнения и подготовка обобщенной информации заявителю.

Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения (с даты регистрации в журнале входящей корреспонденции) обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю.

В проекте ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, и передается на подпись главе администрации.

На последней странице письма, в нижнем левом углу, допускается указывать фамилии и номера служебных телефонов соисполнителей, участвовавших в подготовке обобщенной информации по обращению в части касающейся.

Гражданину на его обращение направляется один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все исполнители.

При необходимости продления срока рассмотрения конкретного вопроса, содержащегося в обращении, структурное подразделение Администрации, которому поручено рассмотрение данного вопроса:

- согласовывает продление с главой администрации, либо с заместителем главы администрации, курирующим данный блок,
- информирует ответственного исполнителя о продлении срока,
- письменно уведомляет заявителя.

Ответственный исполнитель готовит обобщенный ответ заявителю по всем вопросам, поставленным в обращении, а по вопросу, срок рассмотрения которого продлен, уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения конкретного вопроса.

По запросу из вышестоящих органов о представлении обобщенной информации по обращению, в котором содержится несколько вопросов, соисполнители направляют ответственному исполнителю всю необходимую информацию в части касающейся.

Ответ по запросу из вышестоящих органов готовится на бланке письма Администрации и подписывается главой администрации, заместителем главы администрации.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

В случае необходимости продления исполнения поручения по запросу из вышестоящих органов ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

## **8. Обжалование решения, принятого по обращению**

8.1 Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством

## **9. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан**

9.1 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.