

Утверждено

постановлением главы
муниципального образования «Ухотское»
от «05» апреля 2006 года, № 37

ПОЛОЖЕНИЕ

по работе с обращениями граждан в администрации
муниципального образования «Ухотское».

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. В администрации муниципального образования «Ухотское» организация работы с обращениями граждан возлагается на ведущего специалиста по работе с населением, торговле, общественного питания и бытовому обслуживанию.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством;
- обращений, которые рассматриваются в порядке уголовного, гражданского делопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, которые рассматриваются в соответствии с Конституцией РФ и Федеральным Конституционным законом от 21.07.1994 года № 1-ФКЗ (в редакции от 06.06.2004 года) «О Конституционном Суде РФ»;
- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регламентируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями.

2. Прием, регистрация, исполнение обращений граждан.

2.1. Все поступающие обращения граждан (предложения, замечания, жалобы) должны быть приняты и зарегистрированы в журнале регистрации письменных обращений граждан, или на регистрационно – контрольных карточках в день их поступления.

Письменные обращения граждан должны содержать наименование администрации муниципального образования «Ухотское», или должностного лица органа местного

самоуправления, которым они адресованы, изложение существа предложения, заявления, жалобы или ходатайства, фамилию, имя, отчество обращающихся, их адреса, телефоны, дату и личную подпись.

Коперты, в которых поступили обращения граждан, сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда почтовый штемпель необходим для подтверждения даты отправления.

Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. После регистрации они представляются главе муниципального образования «Ухотское», заместителям для ознакомления с содержанием и подшиваются в дело.

Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

2.2. Повторным обращениям граждан при поступлении присваивается их первоначальный индекс с указанием даты поступления, в регистрационно-контрольной карточке делается отметка «повторно», подшивается вся предшествующая переписка.

Повторными считаются обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявителя не удовлетворяет данный ему ответ.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие для рассмотрения в один орган, направленные различным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера, представляемого через дробь.

2.3. Журнал регистрации письменных обращений заполняется по установленной форме.

Регистрационно-контрольные карточки могут формироваться по расположенным в алфавитном порядке фамилиям лиц, от которых поступило обращение, заявление, жалоба, по тематике вопросов, затронутых в письмах, по дате поступления.

В необходимых случаях может вестись алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступило обращение.

2.4. Обращения, по которым требуется направить ответ в Администрацию Президента РФ, Правительство РФ, Государственную Думу, Совет Федерации, Архангельское областное Собрание депутатов, администрацию Архангельской области, администрацию муниципального образования «Каргопольский муниципальный район» и другие центральные органы, ставятся на особый контроль.

2.5. Обращения, в которых поставлены вопросы, относящиеся к компетенции других организаций и учреждений, направляются на рассмотрение в эти организации, на контроль не ставятся, при этом заявитель в 5-дневный срок должен извещен, кому направлено на рассмотрение его обращение.

2.6. Сведения, ставшие известными органам местного самоуправления или должностными лицами при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред им.

Запрещается использование и распространение информации о частной жизни граждан

без их согласия, а также сведений о его фамилии, имени, отчества, месте жительства, работы или учебы.

2.7. Ответы на обращения граждан дают руководители и другие уполномоченные должностные лица. Ответ, как правило, дается письменно. В случае устного ответа делается соответствующая запись в журнале учета письменных обращений или в регистрационно- контрольной карточке.

2.8. Должностные лица, принявшие к рассмотрению обращение гражданина, обязаны:

- рассмотреть его по существу в установленные сроки;
- принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;
- сообщить заявителю о результатах рассмотрения обращения и принятом по нему

решению.

2.9. По итогам рассмотрения обращений может быть принято одно из следующих решений:

- «удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;
- «отклонено» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;
- «разъяснено» - разъяснены вопросы правового характера по обращению, в котором содержалось просьб об удовлетворении каких – либо требований или ходатайств;
- «направлено на рассмотрение» - обращение направлено в 5- дневный срок для разрешения в другом ведомстве по принадлежности.

В случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, довести до сведения заявителя мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого по заявлению решения.

2.10. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ.

Индекс ответа состоит из регистрационного номера, даты ответа и номера дела (по классификации), в которое подшивается переписка по данному вопросу.

2.11. Обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены должностным лицам, ведущим специалистом, со всеми приобщенными к ним документами, сопроводительными письмами или экземпляром регистрационно- контрольной карточкой для формирования дела. Формирование и хранение дел у заявителя запрещается.

3. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан

3.1. Контроль за своевременным рассмотрением и разрешением обращений граждан возлагается на ведущего специалиста по работе с населением, торговле, общественного питания и бытового обслуживания (далее ведущий специалист по работе с населением) администрации муниципального образования «Ухотское».

Решения о снятии с контроля обращений граждан принимается главой администрации муниципального образования «Ухотское». Обращения граждан, по которым даются письменные ответы, с контроля на снимаются.

32 Все письменные обращения, не требующие продления или принятия по ним неотлагательных мер, рассматриваются в срок до одного месяца со дня регистрации.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются неотлагательно, но не позднее 15 дней.

Заявления и жалобы военнослужащих и членов их семей разрешаются неотлагательно, но не позднее 7 дней со дня поступления.

В случаях, когда для разрешения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главой муниципального образования, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

При этом срок рассмотрения обращения не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращений граждан продлевается на весь период судебного разбирательства.

Проекты ответов за подписью главы муниципального образования «Ухотское», его заместителей, представляются исполнителями не менее, чем за 5 дней до окончания срока рассмотрения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на не рабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

33. Срок рассмотрения обращений граждан поступивших в администрацию муниципального образования «Ухотское», исчисляется со дня регистрации.

4. Анализ и обобщение обращений граждан.

4.1. Должностные лица администрации муниципального образования «Ухотское» обязаны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы администрации муниципального образования «Ухотское»

4.2. Материалы для анализа и обобщения оформляются ведущим специалистом по работе с населением в виде таблиц и аналитических справок, которые представляются главе муниципального образования «Ухотское».

Аналитические справки текущего характера составляются по мере необходимости, но не более одного раза в квартал.

5. Организация работы с устными обращениями.

5.1. Организация приема граждан и представителей организаций включает в себя:

- составление графика приема в администрации муниципального образования «Ухотское» и обеспечение его соблюдения;
- информирование населения и представителей организаций на прием;

- документальное обеспечение приема;
- ведение делопроизводства по обращениям;
- осуществление контроля за исполнением поручений руководителей администрации муниципального образования «Ухотское» по рассмотрению обращений граждан.

12. Ведение делопроизводства по устным обращениям граждан является основной частью документационного обеспечения и должно соответствовать правилам и требованиям, изложенным в разделах 2 и 3 настоящего Положения.

13. В журнале приема граждан по личным вопросам или в карточках приема граждан по личным вопросам после исполнения обращения делается отметка об исполнении.

6. Организация работы с обращениями граждан в органы местного самоуправления через средства массовой информации.

14. Обращения граждан в органы местного самоуправления муниципального образования «Ухотское» через средства массовой информации (СМИ) обобщаются специалистом по работе с населением администрации муниципального образования «Ухотское» и доводятся до сведения главы муниципального образования.

15. Условия рассмотрения обращений граждан через СМИ в органы местного самоуправления устанавливаются в соответствии с настоящим Положением.

7. Формирование дел по обращениям граждан.

16. Обращения граждан, ответы на них, документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан оформляются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов по рассмотрению – подшиваются к данной группе документов.

17. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

18. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста по работе с населением.

19. Материалы по рассмотрению и разрешению обращений граждан хранятся в течение

в течение установленного срока хранения, документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.