

Положение об организации работы с обращениями граждан в Совете депутатов муниципального образования «Можгинский район»

І. Общие положения

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в Совете депутатов МО «Можгинский район» (далее - Положение) устанавливает порядок, основные требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, учету и контролю за их исполнением, организации приема граждан в Совете депутатов МО «Можгинский район» и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Положение определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан (далее - обращение граждан, обращение), поступающих в адрес Главы МО «Можгинский район», руководителя аппарата Главы МО, Совета депутатов и Администрации района, руководителей структурных подразделений Совета депутатов МО «Можгинский район», а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан, правил ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в Совет депутатов МО «Можгинский район» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

1.4. Положение не распространяется на:

- отношения, регулируемые административными регламентами исполнения муниципальных функций и административными регламентами предоставления муниципальных услуг, утвержденными муниципальными правовыми актами;
- запросы в архив, заявления в отдел записи актов гражданского состояния, иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения;
- поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой МО «Можгинский район», руководителем аппарата Главы МО, Совета депутатов и Администрации района и руководителями структурных подразделений Совета депутатов МО «Можгинский район» (далее - сотрудники). Делопроизводство и информационно-справочную работу по обращениям граждан ведет отдел организационно-кадровой работы.

1.6. В Положении термин "обращение гражданина" используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", «**обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления».

1.7. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25.12.2008 N 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

II. Прием и регистрация письменных обращений граждан

- 2.1. Регистрация обращений граждан осуществляется в приемной Главы МО «Можгинский район», структурных подразделениях.
- 2.2. Письменные обращения могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением.
- 2.3. Регистрация обращений граждан в приемной, структурных подразделениях Совета депутатов МО «Можгинский район» ведется в соответствующих журналах учета обращений граждан (приложение 1 к настоящему Положению).
- 2.4. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.
- 2.5. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.
- 2.6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу. Если гражданин к обращению приложил конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты, то конверты используются для отправления ответа гражданину. Неиспользованные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.
- 2.7. Сотрудник структурного подразделения Совета депутатов МО «Можгинский район», прочитывает обращение, проверяет правильность адресования корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность.
- 2.8. 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.
- 2.9. При поступлении дубликата обращения делается отметка о его поступлении. Дубликаты приобщаются к предыдущему обращению с уведомлением автора о результатах их разрешений. Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока с момента поступления сотрудник направляет копию ответа с сопроводительным письмом, в котором указывается дата и исходящий номер ранее направленного ответа.
- 2.10. Сотрудник осуществляет ввод необходимых примечаний в специализированную систему учета и контроля обращений (приложение 1 к настоящему Положению), составляет карточку регистрации писем, заявлений и жалоб граждан (приложение 2 к настоящему Положению).
- 2.11. Обращения с поручениями о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на контроль. Обращения с поручениями, поступившими из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), ставятся на особый контроль. В случае, если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточках обращений указывается срок исполнения (рассмотрения).
- 2.12. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (приложение №3 к настоящему Положению) с указанием даты приема обращения, количество принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.13. В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", определяется порядок рассмотрения отдельных обращений:

2.13.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение 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.

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

2.13.3. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.13.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.13.5. Если на обращение письменный ответ не дается, сотрудник составляет справку о результатах рассмотрения обращения.

III. Направление обращений граждан должностному лицу для определения исполнителя

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Совет депутатов МО «Можгинский район» или структурное подразделение.

3.2. Определение исполнителей Главой МО «Можгинский район», руководителем аппарата Главы МО, Совета депутатов и (или) руководителями структурных подразделений не может превышать 3 дней, которые входят в основной срок (30 дней) рассмотрения обращения с момента его регистрации.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Совета депутатов МО «Можгинский район» и его структурных подразделений, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений Совета депутатов МО «Можгинский район», копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в структурные подразделения Совета депутатов МО «Можгинский район».

3.5. Структурное подразделение Совета депутатов МО «Можгинский район» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Совет депутатов МО «Можгинский район» и ее структурные подразделения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в Совет депутатов МО «Можгинский район» и ее структурные подразделения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.8. Если по одному обращению определено несколько исполнителей, основным исполнителем считается сотрудник, указанный первым в резолюции в карточке обращения.

3.9. В поручении о рассмотрении обращения граждан могут быть указания, предусматривающие сокращенный срок исполнения поручения, рассмотрения обращения.

IV. Рассмотрение обращений граждан в МО «Можгинский район»

4.1. Сотрудник, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- в случаях, предусмотренных законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти Удмуртской Республики, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц по направлению деятельности;

- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", пункте 2.13 настоящего Положения.

4.2. Ответ на обращение подписывает Глава МО «Можгинский район», в период его отсутствия руководитель аппарата Главы МО, Совета депутатов и Администрации МО «Можгинский район».

4.3. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а также по информационным системам общего пользования в случае указания такой просьбы в обращении гражданина.

4.4. Обращение граждан рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В установленный 30-дневный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, его возможное согласование, подписание и направление ответа гражданину.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с запросом документов и иных материалов у других органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой МО «Можгинский район», руководителем структурного подразделения, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется исполнителем письменно.

4.5. Сотрудники Совета депутатов МО «Можгинский район», работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся без их согласия.

4.6. При утрате специалистом письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава МО «Можгинский район».

4.7. При временном отсутствии (отпуск, болезнь, командировка) сотрудник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или высвобождении занимаемой должности сотрудник обязан сдать всю документацию по обращениям

граждан в приемную Главы МО «Можгинский район» или структурного подразделения.

V. Оформление ответа на обращения граждан

- 5.1. Ответы на обращения оформляются на бланках Совета депутатов МО «Можгинский район».
 - 5.2. Подготовку ответа и его подписание обеспечивает сотрудник, указанный в п. 4.2 настоящего Положения.
 - 5.3. В ответе в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Удмуртской Республики, органы местного самоуправления другого муниципального образования указывается об информировании заявителя о результатах рассмотрения обращения.
 - 5.4. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.
 - 5.5. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный или иной правовой акт, его копия с сопроводительным письмом направляется гражданину.
 - 5.6. При направлении заявителям ответов на обращения, приложенные к ним подлинные документы возвращаются в обязательном порядке.
 - 5.7. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.
 - 5.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.
 - 5.9. Сотрудник отдела организационно-кадровой работы проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего Положения и отдается на подпись Главе МО «Можгинский район» или в период его отсутствия руководителю аппарата Главы МО «Можгинский район».
- Документы, не соответствующие требованиям настоящего Положения, возвращаются исполнителю для доработки.
- 5.10. Если поручение (резолуция) по обращению дано нескольким сотрудникам, то за подготовку ответа ответственным является сотрудник, указанный в резолюции первым.
 - 5.11. Если в поручении по обращению несколько сотрудников, то они не позднее чем за 5 дней до истечения срока ответа на обращение представляют ответственному сотруднику справки для составления ответа.
 - 5.12. В ответах должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.
 - 5.13. Если ответы подписаны руководителем структурного подразделения (согласно резолюции Главы МО «Можгинский район») и оформлены на бланках структурного подразделения, то копия ответа заявителю передается в приемную Главы МО «Можгинский район», где проверяется правильность оформления ответа.
 - 5.14. В ответе обязательна ссылка на номер и дату регистрации обращения. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко и содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
 - 5.15. В ответе обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона в левом нижнем углу.
 - 5.16. Ответ на коллективное обращение дается одному из подписантов, чей почтовый адрес в обращении имеется, с просьбой довести до сведения принятое решение и до других авторов обращения.
 - 5.17. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт. Данный акт и письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется заявителю, за исключением случаев, указанных в пункте 2.13 настоящего Положения.

Раздел VI. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет отдел организационно-кадровой работы, который ежеквартально на аппаратных совещаниях докладывает о состоянии дел по рассмотрению обращений граждан в Совете депутатов МО «Можгинский район».

6.2. На контроль ставятся все обращения граждан, поступившие в Совет депутатов МО «Можгинский район».

На поручения Президента Российской Федерации, Главы Удмуртской Республики, Правительства Российской Федерации, Правительства Удмуртской Республики, проставляется «Особый контроль».

В случае если в поручении должностного лица указан срок рассмотрения обращения, проставляется «Контроль. Срок».

В случае если продлен срок рассмотрения обращения, проставляется «Дополнительный контроль».

6.3. Решение о снятии обращения с контроля принимает Глава МО «Можгинский район», руководитель структурного подразделения, на имя которого было адресовано обращение. Ставится дата и личная подпись.

6.4. Глава МО «Можгинский район», не реже одного раза в год должен информировать население о работе с обращениями граждан. Информация может предоставляться на встречах с гражданами, собраниях трудовых коллективов, публиковаться в средствах массовой информации и на официальном сайте района.

6.5. Руководитель структурного подразделения предоставляет ежеквартально в отдел организационно-кадровой работы отчет по работе с обращениями граждан.

6.6. Организация и обеспечение регистрации, учета и контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений осуществляется отделом организационно-кадровой работы.

6.7. Организацию и контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных на имя Главы МО «Можгинский район», возлагается на руководителей структурных подразделений МО «Можгинский район».

VII. Личный прием граждан

7.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность и оформлении карточки личного приема (приложение 4 к настоящему Положению).

7.2. Сотрудник структурного подразделения, в рамках организации личного приема граждан осуществляет:

- оказание консультативно-правовой помощи;
- контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;
- ведет запись в журнале учета обращений граждан (приложение 1 к настоящему Положению).

7.3. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию сотрудника структурного подразделения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

7.4. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину дан устный ответ (по его согласию) или направлен письменный ответ.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, передается для регистрации в приемную Главы МО «Можгинский район» или регистрируется в структурных подразделениях.

VIII. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в Совете депутатов МО «Можгинский район» ведет Глава МО «Можгинский район».

8.2. Личный прием граждан, осуществляется в дни и часы согласно графику (приложение № 2 к распоряжению Главы МО «Можгинский район», которым утверждено настоящее Положение).

8.3. Запись граждан на личный прием к Главе МО «Можгинский район» осуществляет сотрудник отдела организационно-кадровой работы.

Руководитель аппарата Главы МО, Совета депутатов МО «Можгинский район» района, руководители структурных подразделений самостоятельно ведут запись граждан на личный прием, делая соответствующие записи в журнале приема граждан по личным вопросам (приложение 1 к настоящему Положению).

8.4. При записи на личный прием к Главе МО «Можгинский район», руководителю аппарата Главы МО, Совета депутатов и Администрации или руководителю структурного подразделения оформляется «Карточка личного приема граждан» (приложение №4 к настоящему Положению). В случае если, изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительном проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в «Карточке личного приема гражданина», ставится личная подпись и дата обратившегося. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

График

(режим) работы с обращениями граждан, телефоны для справок и консультаций Совета депутатов МО «Можгинский район» и структурных подразделений

1.Наименование: Совет депутатов МО «Можгинский район»

Место нахождения: УР, город Можга, ул.Можгинская, дом 59

График (режим) работы с заявителями:

Личный прием Главы МО «Можгинский район»

Пятница с 14.00 час. до 17.00 час.

Руководители структурных подразделений:

Понедельник - пятница с 9.00 час. до 17.00 час.

Обед – с 12-00 до 13-00. часов

Контактный телефон:

Приемная Главы МО «Можгинский район» – 8(34139) 3-17-04

Фамилия И.О.	Руководитель структурного подразделения	Контактный телефон
Королькова Г.П.	Руководитель аппарата Главы МО, Совета депутатов и Администрации района	8(34139) 3-19-14
Коробейникова Н.А.	Начальник управления бухгалтерского учета и отчетности	8(34139) 3-23-09
Пантелеева Т.А.	Председатель КСО	8(34139) 3-13-35
Мельчикова О.М.	Заместитель начальника Управления бухгалтерского учета и отчетности – начальник сектора бухгалтерского учета	8(34139) 3-25-04
Халикова Е.Ю.	Начальник сектора исполнения сметы доходов и расходов Управления бухгалтерского учета и отчетности	
Городилова Н.П.	Начальник отдела организационно-кадровой работы	8(34139) 3-17-37
Щеклеина Н.В.	Начальник сектора правового обеспечения	8(34139) 3-14-92

Выходной день: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты: mozhraion@udmnet.ru

Официальный сайт: www.mozhga-raion.ru

КАРТОЧКА
регистрации писем, заявлений и жалоб граждан

Фамилия, имя, отчество: _____

Адрес заявителя, контактные телефоны: _____

Откуда поступило _____

№ _____ от « ____ » _____ 20__ года

Дата получения « ____ » _____ 20__ года Входящий № _____

Краткое содержание обращения:

Резолюция: _____

Исполнитель	Дата передачи	Срок ответа	Дополнительный контроль	Дата ответа

Содержание ответа: _____

Подпись исполнителя: _____ / _____ тел. _____

С контроля снял: _____ / _____ Дата _____

РАСПИСКА О ПРИЕМЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

_____ (Ф.И.О.)

адресованного Главе МО «Можгинский район»

« _____ » _____ 20__ г.
(дата принятия обращения)

Принято обращение: _____

Телефон для справок по обращению: 8(34139) 3-17-04

Специалист: _____ (_____)
Подпись расшифровка

КАРТОЧКА
личного приема граждан

_____ дата

№ _____

Фамилия _____
имя, отчество (при наличии): _____

Льготная категория (социальная группа): _____

Адрес, контактные телефоны: _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Ф.И.О. ведущего прием: _____

Краткое содержание устного обращения:

1. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении)

2. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении)