

АДМИНИСТРАЦИЯ ДЕЛЬНОДУБРАВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
СОСНОВСКОГО РАЙОНА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

21.03.2016

с. Дельная Дубрава

№17

Об утверждении инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области

На основании Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и на основании ст.32 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» №131-ФЗ от 06.10.2003, администрация Дельнодубравского сельсовета ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить инструкцию по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области.
2. Опубликовать данное постановление в печатном средстве массовой информации «ДЕЛЬНОДУБРАВСКИЙ ВЕСТНИК» и на официальном сайте администрации района страничке Дельнодубравского сельсовета.
3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета

Л.В. Данилкина

ИНСТРУКЦИЯ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И
ПРОВЕДЕНИЮ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ
ДЕЛЬНОДУБРАВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА СОСНОВСКОГО РАЙОНА
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных), поступающих в администрацию Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области, а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в администрации Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области.

2. Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другим законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативно-правовыми актами Тамбовской области, решениями и поручениями главы Дельнодубравского сельсовета Сосновского района, а также на основании настоящей Инструкции.

3. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы Дельнодубравского сельсовета Сосновского района (специалистов администрации). Руководитель несет персональную ответственность за соблюдение порядка по рассмотрению обращений граждан в администрации Дельнодубравского сельсовета.

4. Граждане имеют право обращаться в администрацию Дельнодубравского сельсовета:

- 1) письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) лично (на личных приемах);
- 3) устно (по телефону).

2. Прием, учет и первичная обработка
письменных обращений граждан

1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Дельнодубравского сельсовета Сосновского района (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта, Интернет и другие), подлежат обязательной регистрации и

рассмотрению.

Почтовый адрес для письменных обращений граждан:

393875, Тамбовская область, Сосновский район, с. Дельная Дубрава, ул. Советская, д.85а.

Адрес электронной почты: 17ssdd@mail.ru

Телефон/Факс: 8(47532) 62-1-18.

2. Прием, учет поступивших в администрацию Дельнодубравского сельсовета письменных обращений граждан осуществляет специалист администрации.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации Дельнодубравского сельсовета, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в администрацию Дельнодубравского сельсовета, без их согласия.

Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главы Дельнодубравского сельсовета.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

3. Письменные обращения граждан рассматриваются, как правило, без их непосредственного участия.

Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области.

Администрация Дельнодубравского сельсовета ведет прием граждан посредством электронной почты в форме электронного документа.

4. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность.

6. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации

Дельнодубравского сельсовета и направлению в государственные органы и органы местного самоуправления следующие обращения граждан:

1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. 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) 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;

3) 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;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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.

В случаях, указанных в подпунктах «3)», «4)» 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 дополнительно письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

7. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих отзывы на нормативные акты, а также суждения о деятельности администрации Дельнодубравского сельсовета и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

8. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

- а) не предполагающие ответа;
- б) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- в) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- г) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного

рассмотрения;

д) связанные с рекламой товаров или услуг.

9. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных актов Главы Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области, осуществляется специалистами администрации.

10. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации Дельнодубравского сельсовета, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие).

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

11. Глава Дельнодубравского сельсовета Сосновского района, специалисты администрации могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случае, 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

В таких случаях автору письменных обращений направляется письменное уведомление о прекращении переписки.

3. Регистрация письменных обращений граждан

1. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления.

2. В правом нижнем углу (или на свободном поле) первой страницы письменного обращения гражданина проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения. Обращение передается на рассмотрение и подписание главе Дельнодубравского сельсовета.

3. Письменные обращения после регистрации и визы главы Дельнодубравского сельсовета передаются специалистам администрации Дельнодубравского сельсовета под подпись.

4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации сельсовета в связи с рассмотрением обращений направляются главе Дельнодубравского сельсовета Сосновского района.

5. Специалисты администрации Дельнодубравского сельсовета в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают дополнительные материалы, привлекают экспертов, выезжают на место.

6. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. По требованию граждан им предоставляется возможность знакомиться со всеми материалами, связанными с рассмотрением их обращений в администрации района, заключениями экспертов, результатами проверок. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации Дельнодубравского сельсовета, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по не зависящим от них обстоятельствам.

4. Оформление дел

1. Все письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения передаются специалистам администрации Дельнодубравского сельсовета, где они регистрируются в журнале учета поступления и исполнения обращений граждан (приложение №1) и формируются в дело: подшиваются в папку установленного образца. На лицевой стороне папки проставляется регистрационный номер, фамилия и инициалы заявителя, дата регистрации обращения, количество листов.

2. В папку вкладываются:

- подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) - ксерокопия обращения;

- резолюция должностного либо уполномоченного на то лица;

- копия уведомления заявителю о передаче его обращения на рассмотрение;

- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения;

3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации Дельнодубравского сельсовета в соответствии с номенклатурой дел. По окончании указанного срока дела уничтожаются по акту.

5. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан проводится ежедневно с 08.30 до 17.30

2. Прием граждан проводят:

- глава Дельнодубравского сельсовета Сосновского района;
- специалисты администрации Дельнодубравского сельсовета.

Специалисты администрации Дельнодубравского сельсовета Сосновского района ведут личный прием граждан в своих служебных кабинетах.

В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой специалисты администрации Дельнодубравского сельсовета заранее сообщают об этом главе Дельнодубравского сельсовета. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

3. Специалисты администрации Дельнодубравского сельсовета могут проводить выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

4. При проведении личного приема граждан главой Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области карточки приема граждан заполняются специалистом администрации, непосредственно перед личным приемом (приложение №2).

При проведении личного приема граждан специалистами администрации Дельнодубравского сельсовета информацию о проведении единого дня приема граждан заносят в таблицу установленной формы (приложение № 3) .

5. Специалисты администрации Дельнодубравского сельсовета, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

В случае, если изложенные на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проработки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно или разъяснено куда и в каком порядке ему следует обратиться. По просьбе гражданина ему может быть дан письменный ответ не позднее 30 дней со дня проведения личного приема. О порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации

1. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава Дельнодубравского сельсовета.

2. Обращения граждан, относящиеся к компетенции администрации сельсовета, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу уполномоченное должностное лицо администрации Дельнодубравского сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

2.1. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют должностные лица администрации Дельнодубравского сельсовета, которым направлено конкретное обращение.

Обращения граждан снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения по решению главы Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области.

4. Аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистами администрации Дельнодубравского сельсовета по заданию главы администрации Дельнодубравского сельсовета Сосновского района Тамбовской области.