

Совет депутатов Силинского сельского поселения  
Ардатовского муниципального района Республики Мордовия  
третьего созыва  
с.СИЛИНО  
РЕШЕНИЕ

от 21 ноября 2006 года

№ 62

Об утверждении Порядка рассмотрения и  
разрешения обращений граждан.


Руководствуясь ст. 32 ФЗ № 131 от 6 октября 2003 года «Об общих  
принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,  
пунктом 4 ст.16 Устава Силинского сельского поселения

Совет депутатов решил:

Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения и разрешения  
обращений граждан.



Глава Силинского  
сельского поселения:

  
А.М.Ютяев.



Тверджен

Советом депутатов Силинского  
сельского поселения

2006 года № 62

## ПОРЯДОК рассмотрения и разрешения обращений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок рассмотрения и разрешения не содержащих сведений о преступлениях писем, жалоб, заявлений граждан, устанавливает порядок осуществления контроля за их рассмотрением и ведения делопроизводства, регламентирует прием граждан в Администрации Силинского сельского поселения Ардатовского муниципального района.

1.2. Обращение граждан поступают в письменной или устной форме. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы, ходатайства.

**предложения** - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, субъектов хозяйствования, финансовых структур, общественных организаций, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, решение вопросов в экономической, политической, социально-культурной и других сферах деятельности общества и государства;

**заявления** - обращение в целях реализации прав, свобод и законных интересов, закрепленных Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, Конституцией Республики Мордовия и законами Республики Мордовия;

**жалобы** - обращения по поводу нарушенных действий (бездействий) и (или) решениями органов и должностных лиц, другими гражданами их прав, свобод или законных интересов;

**ходатайства** - письменное обращение гражданина (граждан) с просьбой о признании за физическими или юридическими лицами определенного статуса, прав и свобод.

1.3. Работа по рассмотрению писем, жалоб и заявлений (далее - обращения) граждан осуществляется на основе строгого соблюдения законодательства Российской Федерации, регламентирующего это направление деятельности, Закона Республики Мордовия от 14 июля 2000 года №25-З «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Мордовия» и положений настоящего Порядка.

1.4. Работа с обращениями граждан - важное самостоятельное направление деятельности Администрации Силинского сельского поселения, призванное обеспечить соблюдение, защиту, а в необходимых случаях восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан.

1.5. Рассмотрение и разрешение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей органов местного самоуправления сельского поселения и по их поручению других должностных лиц.

При рассмотрении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных заявителями вопросов, о чём они извещаются, и обеспечивается практическая реализация принятых решений.

1.6. Ответственность за организацию приема граждан, рассмотрение, разрешение обращений граждан и состояние делопроизводства по обращениям граждан несёт зам. Главы (специалист) поселения.



## 2. Порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан.

2.1. Все обращения граждан, поступившие в Администрацию Силинского сельского поселения должны быть зарегистрированы в установленном порядке в день их поступления.

Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение руководителя в течение суток.

Глава поселения при рассмотрении и разрешении вопросов по обращениям граждан обязан:

- внимательно, всесторонне и оперативно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять сотрудников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, отказы в удовлетворении просьб граждан мотивировать со ссылкой на действующие законодательные или нормативные акты;

- своевременно выявлять и устранять причины и условия, порождающие нарушения охраняемых законом прав и интересов граждан, а при невозможности устранить эти причины силами администрации поселения вносить обоснованные предложения в органы исполнительного органа местного самоуправления, органы государственной власти РМ.

2.3. По каждому обращению в пятидневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к своему производству или не рассмотрении его как анонимного;

2.4. На письменных обращениях граждан запрещается делать резолюции, надписи.

2.5. Запрещается направление обращений на рассмотрение тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени направления первого заявления истек установленный законодательством срок рассмотрения, либо в которых заявитель обжалует решение, принятое по предыдущему обращению, следует считать повторными.

При рассмотрении повторного обращения тщательно выясняются причины его поступления и в случае установления факта неполного разрешения ранее поставленных заявителем вопросов принимаются меры к их всестороннему разрешению. За некачественное разрешение поставленных вопросов виновные должностные лица могут быть привлечены к ответственности в установленном законом порядке.

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатами, дополнительного рассмотрения не требуют и подлежат направлению для сведения исполнителю первичного обращения.

2.7. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий письменный ответ, соответствующий действующему законодательству.

Поставленные в обращении вопросы считаются разрешенными лишь тогда, когда восстановлены нарушенные права заявителя, удовлетворена его законная просьба, установлены и устранены причины, породившие жалобу, либо правомерно и обоснованно отказано в удовлетворении просьбы.

2.8. Предложения и жалобы граждан рассматриваются безотлагательно, но не позднее одного месяца со дня их регистрации.

Заявления граждан рассматриваются безотлагательно, но не позднее пятнадцатидневного срока со дня их регистрации.



В случае если окончание срока разрешения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий рабочий день.

2.9. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение сложной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, сроки рассмотрения их могут быть в порядке исключения продлены Главой сельсовета до двух месяцев с сообщением об этом в трехдневный срок гражданину, подавшему обращение, а также делается отметка о продлении срока на регистрационно-контрольной карточке (приложение 1) или в регистрационно-контрольном журнале (приложение 2).

2.10. Ответы на письменные обращения граждан направляются заявителю в письменной форме.

Ответы на обращения граждан не направляются, если:

- по содержанию обращение является некорректным или бессмысленным;
- обращение является анонимным.

Ответы на устные обращения граждан, как правило, даются заявителю в устной форме.

2.11. Письменные обращения работников организаций, оформленные без бланка, но подписанные с указанием должности заявителя и удостоверенные печатью организации, не могут рассматриваться как обращения граждан.

2.12. Поступающие в администрацию письменные обращения, в которых отсутствует подпись автора, не указана или неразборчиво написана его фамилия и которые не содержат данных о месте жительства, работы или учебы заявителя, признаются анонимными.

Как правило, они не регистрируются и подлежат уничтожению. В исключительных случаях анонимные обращения, содержащие конкретные сведения о готовящихся или совершенных правонарушениях, направляются в соответствующие подразделения правоохранительных органов для использования в оперативных целях.

При этом анонимные обращения регистрируются в порядке, установленном настоящим регламентом.

Обращения граждан, подписанные двумя и более лицами, считаются коллективными.

2.13. Состояние работы с обращениями граждан (краткие информационно-статистические данные, результаты использования заявительных материалов в оперативно-служебной деятельности, проводимые мероприятия по совершенствованию работы с письмами и приема граждан и т.п.) отражается в годовых.

### 3. Прием граждан

3.1. Прием граждан в Администрации Силинского сельского поселения осуществляется в целях рассмотрения их обращений, относящихся к компетенции органов местного самоуправления.

3.2. Прием граждан лично осуществляет Глава Силинского поселения или его заместитель.

3.3. Прием граждан производится Главой сельсовета и заместителем в рабочие дни по графику, утвержденному Главой.

3.4. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его заявления.

При этом выясняется, какое и кем было ранее принято решение, давался ли заявителю ответ, в случае необходимости истребуются имеющиеся по данному вопросу материалы.

Выяснив все обстоятельства, связанные с вопросом, по которому обратился гражданин, должностное лицо, по возможности, сразу же принимает решение, которое объявляется со ссылкой на действующее законодательство, либо в пределах своей



компетенции принимает следующие решения:

- принимает заявление и организует его направление для рассмотрения в соответствующие орган;

Если разрешение вопроса не входит в компетенцию исполнительной власти, разъясняет, в какое учреждение ему следует обратиться и, по возможности, оказывает посетителю в этом содействие.

3.5. Лица, осуществляющие прием граждан, несут ответственность за правильность принятия мер по полученным в ходе приема сообщениям, а также за соответствие действующему законодательству принятых ими лично решений, данных разъяснений и рекомендаций.

3.6. Прием граждан ведется в порядке очередности. Лица, имеющие льготы, установленные соответствующими законами Российской Федерации и законами Республики Мордовия, депутаты всех уровней, беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.

3.7. Учет посетителей ведется в специальных журналах (приложение 3) или по регистрационно-контрольным карточкам. Журнал может вестись как переходящий. Из карточек формируются картотеки.

#### **4. Ведение делопроизводства по обращениям граждан, не содержащим сведения о преступлениях**

4.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется в Администрации ~~Смичинского~~ сельского поселения отдельно от других видов делопроизводства.

4.2. Все поступающие по почте обращения должны быть учтены в журнале контрольно-номерного учета (приложение 4)

Присвоенный по журналу контрольно-номерного учета регистрационный номер проставляется на заявлении и регистрационно-контрольной карточке.

Письменные обращения, поступающие при личном приеме, подлежат регистрации. Устные заявления оформляются справками, которые также подлежат регистрации.

4.3. Регистрационный номер обращения указывается в регистрационном штампе, который проставляется на свободном месте первой страницы заявления. Регистрационный номер состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: Д/401). Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются в течение всего периода их рассмотрения и разрешения, после чего уничтожаются.

4.4. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "повторно". К обращению подбирается вся предшествующая переписка.

4.5. Регистрационный номер коллективных и анонимных обращений состоит из букв "Кл" и "Ан" и порядкового номера поступившего обращения (например: Кл/835, Ан/711).

При журнальной системе учета проходящие по обращению лица при регистрации обращения вписываются в соответствующие разделы журнала по алфавиту с указанием фамилии, инициалов автора, регистрационного номера и даты поступления обращения.

4.6. Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется строго по алфавиту фамилий заявителей. Регистрационно-контрольные карточки на коллективные и анонимные обращения хранятся в секретариатах в отдельных разделах картотеки в порядке их поступления.



4.7. Пересылка обращений производится с сопроводительными письмами, зарегистрированными в установленном порядке.

4.8. Сведения о пересылке (передаче) обращений, содержании поручений по ним, постановке этих документов на особый контроль, ходе их исполнения, о задержке в исполнении обращений, об окончательном их разрешении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также об определении этих документов в дела отражаются в регистрационно-контрольных карточках и журналах.

4.9. На материалах, связанных с рассмотрением обращений, после окончательного решения и их исполнения проставляется надпись "в дело" и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

4.10. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке.

При формировании дел проверяется правильность приобщения документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные заявления граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

4.11. Дела подлежат передаче в муниципальный архив через один год после завершения делопроизводства по ним.

4.12. Сроки хранения дел с обращениями граждан и материалами, связанными с их рассмотрением, определяются Перечнем документов Администрации *Симинского* сельского поселения и сроков их хранения.

## **5. Контроль и проверка исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.**

### **Анализ и обобщение информации, содержащейся в обращениях граждан.**

5.1. За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений, исполнением поручений по ним ведется постоянный контроль, а разрешение наиболее важных из них берется на особый контроль.

Организация контроля за состоянием работы с обращениями осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

5.2. На особый контроль ставятся:

- письменные и устные обращения граждан о наиболее значимых фактах и событиях, представляющих оперативный интерес для Администрации *Симинского* сельского поселения;
- обращения, по которым руководством дано указание о постановке их на особый контроль;
- обращения, результаты, разрешения которых должны быть доложены в вышестоящие органы;
- жалобы на неправомерные действия сотрудников Администрации *Симинского* сельского поселения.

5.3. Контроль осуществляется путем непосредственного изучения положения дел с выездом на место, ознакомления с материалами рассмотрения и разрешения обращений, отчета ответственного исполнителя о фактическом положении дел.

5.4. По результатам рассмотрения обращений в необходимых случаях составляются письменные заключения, которые утверждаются Главой поселения или его заместителем.

5.5. Непосредственно контрольная работа возлагается на заместителя Главы поселения.

5.7. О постановке на контроль исполнения поручения по обращениям на сопроводительных документах ставится штамп "Контроль".



5.8. Первые экземпляры регистрационно-контрольных карточек вместе с заявлениями направляются в подразделения-исполнители, вторые - остаются у должностных лиц, наделенных правом контроля. Если по этим документам исполнителями являются несколько подразделений, то каждому из них направляется экземпляр регистрационно-контрольной карточки.

5.9. Состояние контроля за рассмотрением обращений и исполнением поручений по ним отражается в регистрационно-контрольных журналах, где производятся записи о ходе исполнения этих поручений, продлении срока их исполнения с указанием фамилии должностного лица, продлившего срок, фамилии руководителя, который рассматривал результаты проверки и принял окончательное решение по обращению, о результатах разрешения вопросов, поставленных заявителем, дате, форме ответа и фамилии должностного лица, давшего ему устный или подписавшего письменный ответ, о местонахождении обращения и материалов его проверки.

5.10. В целях предотвращения несвоевременного исполнения, а также устранения причин, задерживающих исполнение поручений, лица, наделенные функцией контроля, обязаны своевременно докладывать Главе поселения о ходе исполнения поручений с указанием причин задержки, а также имеют право в необходимых случаях затребовать у исполнителей справки по этим вопросам.

5.11. Снятие с контроля исполнения поручений по обращению производится только по распоряжению Главы поселения, по указанию которых исполнение было взято на контроль.

Письменное или устное обращение нельзя считать разрешенным, если в процессе его разрешения были подготовлены и доложены, однако не утверждены Главой поселения на доработку предложения, проекты ответов, записок, приказов и т.п.

5.12. Контроль за исполнением поручений по обращениям может осуществляться с использованием систем автоматизации делопроизводства.

5.13. В целях наиболее полного и эффективного использования в работе поступающей от граждан информации Администрация Силинского сельского поселения обеспечивает систематическое изучение поступающих обращений, накопление и систематизацию содержащейся в них информации, выработку соответствующих предложений и рекомендаций, направленных на решение задач, стоящих перед Администрацией Силинского сельского поселения..