



**Республика Крым
Белогорский район
Администрация Зуйского сельского поселения**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03 февраля 2015 года

№ 19

Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения обращений
граждан в администрации Зуйского сельского
поселения Белогорского района Республики Крым

Руководствуясь статьей 13 Федерального Закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии со ст. 21 Устава муниципального образования Администрация Зуйского поселения Белогорский район Республики Крым.

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым (прилагается).

Председатель Зуйского сельского совета
Глава администрации Зуйского сельского поселения

А. А. Лахин

УТВЕРЖДЕНО
постановлением главы
администрации Зуйского сельского
поселения Белогорского района
от 03 февраля 2015 г. № 19

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района
Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), а также организации приема граждан в администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым.

1.2. Администрация Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым (далее – Администрация) обеспечивает обращение граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. №59-ФЗ, Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Администрации Зуйского сельского поселения Белогорский район Республики Крым, принятого решением 3-й сессией Зуйского сельского совета с 1-го созыва от 05.11.2014 №15, Регламентом Администрации.

1.3. Обращения граждан рассматриваются главой администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района (далее – глава администрации), заместителями главы Администрации, руководителями структурных подразделений Администрации, специалистами Администрации, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

Ответственность за состояние делопроизводства и порядка рассмотрения обращений граждан несет глава администрации.

1.4. Работу с индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в адрес Администрации (далее – обращения), организует сектор по вопросам предоставления муниципальных услуг (далее – сектор).

1.5. Организация работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации (далее – структурные подразделения) в соответствии с приказами руководителей соответствующих структурных подразделений, может возлагаться на одного из сотрудников.

1.6. Сотрудники структурных подразделений, непосредственно осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за их сохранность наряду с руководителями структурных подразделений.

1.7. При уходе в отпуск сотрудник структурного подразделения обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности сотрудник структурного подразделения обязан сдать по акту все обращения граждан ответственному за делопроизводство сотруднику структурного подразделения.

2. Порядок информирования о рассмотрении обращений

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

– в информационных материалах;

– на информационных стендах.

2.2. Сведения о секторе Администрации:

– местонахождение: ул. Шоссейная, 64, п. п. Зуя. Белогорский район;

– почтовый адрес: ул. Шоссейная, 64, Белогорский район, 297630;

– адрес электронной почты в сети Интернет: e-mail _zuyaposovet@rambler.ru.

2.3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, о контактных телефонах, телефонах для справок сообщается по телефону:

2-61-34 и размещается:

– на информационном стенде в вестибюле главного входа здания Администрации.

2.4. При невозможности ответить на поставленный вопрос переадресовывает обратившегося гражданина другому специалисту или должностному лицу, либо сообщает номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию

2.5. В ответах на письменные обращения должны указываться фамилия, инициалы и номер служебного телефона должностного лица-исполнителя.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Последовательность действий при рассмотрении письменных обращений

Работа с письменными обращениями и обращениями осуществляется в следующей последовательности:

– прием и первичная обработка письменных обращений;

– регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений;

– направление письменных обращений на рассмотрение;

– рассмотрение письменных обращений;

– постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль;

– продление срока рассмотрения письменных обращений (при необходимости);

– оформление ответов на письменные обращения;

– предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений;

– порядок и формы контроля рассмотрения письменных обращений.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений

3.2.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение в приёмную Администрации либо соответствующее обращение, поступившее с письмом государственного органа, органа местного самоуправления, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Письменное обращение может быть также доставлено почтовым отправлением, по телеграфу и факсу и на электронный адрес Администрации.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приёмную Администрации или в сектор и, после первичной обработки, регистрируются.

3.2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан или от их представителей (нарочно), на адрес электронной почты Администрации принимаются помощником главы администрации по вопросам обращений граждан на регистрацию.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятого письменного обращения делается отметка с указанием входящего номера, даты приема обращения и номера телефона для получения информации, касающейся обращения.

3.2.5. При регистрации обращений:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращаются на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- аккуратно вскрываются конверты, не повреждая надписей на лицевой стороне, и прикрепляются в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;
- впереди письменного обращения прикладываются поступившие документы и фотографии (разорванные документы подклеиваются);
- в случае отсутствия самого текста письменного обращения составляется за личной подписью помощника главы администрации по вопросам обращений граждан справка следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с указанием даты и прилагается указанная справка к поступившим документам;
- составляются в двух экземплярах акт на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.6. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших письменных обращений

3.3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления путем присвоения ему регистрационного номера.

3.3.2. Регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших на электронный адрес Администрации, осуществляет заведующий сектором по вопросам предоставления муниципальных услуг.

- в регистрационной карточке указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются автор, в адрес которого подлежит направление ответа.

- отмечается тип доставки письменного обращения, если письменное обращение перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения в правом нижнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.

3.3.3. После регистрации письменных обращений и составления к ним аннотаций, ведущий специалист сектора по вопросам предоставления муниципальных услуг, передает их на рассмотрение главе администрации.

3.4. Направление письменных обращений на рассмотрение

3.4.1 Ведущий специалист сектора по вопросам предоставления муниципальных

услуг в течение одного рабочего дня передает поступившие письменные обращения на рассмотрение главе администрации.

3.4.2. Глава администрации, исходя из содержания письменных обращений и резолюции, принимает решение о направлении их на рассмотрение заместителям главы Администрации, руководителям структурных подразделений, в организации и учреждения, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы).

3.4.3. В резолюции, о рассмотрении письменного обращения, необходимо указать фамилию руководителя структурного подразделения, руководителей организаций, учреждений, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись главы администрации (с расшифровкой), давшего поручение.

3.4.4. В тексте резолюции о рассмотрении письменного обращения может содержаться указание «Срочно», предусматривающее конкретный срок исполнения поручения, начиная со дня его подписания.

3.5. Рассмотрение письменных обращений

3.5.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в Администрацию, является поступившее, зарегистрированное в установленном порядке письменное обращение, которое подлежит обязательному рассмотрению **в течение 30 дней** со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения данного обращения.

3.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;

– в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;

– при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения, и подготовку ответа гражданину;

– принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

– уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

– направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

3.5.3. В случае если в резолюции главы Администрации или его заместителей рассмотрение письменного обращения, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение **пятнадцати дней** со дня поступления поручения, но не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

3.5.4. В случае если письменное обращение, по мнению должностного лица (исполнителя), направлено не по принадлежности, данное обращение в двухдневный срок должно быть возвращено помощнику главы администрации по вопросам обращений

граждан для его переадресации или перенаправления в государственный орган, органы местного самоуправления муниципального образования Белогорский район, должностному лицу в семидневный срок для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.5.5. Рассмотрение письменных обращений, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.5.6. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

– если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, или адрес его электронной почты – если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

– если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в орган в соответствии с его компетенцией);

– если 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);

– если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

– если в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

– если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

– если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

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

3.5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

3.6. Постановка письменных обращений на контроль

3.6.1. На контроль ставятся письменные обращения или обращения, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан, а также письменные обращения или обращения, по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка письменных обращений, на контроль производится с целью выявления

принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

3.6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан, поступивших из Государственного Совета Республики Крым, Совета министров Республики Крым.

На контроль могут быть поставлены и иные поручения по рассмотрению письменных обращений, направленные для рассмотрения главе Администрации.

3.6.3. Решение о постановке письменного обращения на контроль вправе принять глава Администрации, заместители главы администрации.

3.6.4. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, письменное обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем гражданину направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном разрешении вопроса.

3.6.5. Контроль соблюдения сроков рассмотрения письменных обращений, взятых на контроль, осуществляет помощник главы администрации по вопросам обращений граждан.

3.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений

3.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки, изложенных в письменном обращении сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения в иной орган, орган местного самоуправления муниципального образования Белогорский район или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, **но не более чем на 30 дней.**

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения, должностное лицо – ответственный исполнитель, направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения должностному лицу, по поручению которого рассматривается указанное обращение.

3.7.3. После принятия должностным лицом, указанным в пункте 3.7.2, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения, ответственный исполнитель направляет гражданину – автору данного обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения, поданного им обращения.

3.8. Оформление ответов на письменные обращения

3.8.1. Ответы на письменные обращения, подписывает глава администрации или заместители главы администрации.

3.8.2. Ответы на поручения Председателя Государственного Совета Республики Крым, Главы Республики Крым о рассмотрении обращений подписывает глава Администрации.

3.8.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающе пояснения на все поставленные в обращении вопросы. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты при ее рассмотрении, в том числе к виновным должностным лицам.

3.8.4. В ответе в вышестоящие органы государственной власти должно быть указано на то, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его письменного обращения, в отношении коллективных обращений – кому именно из обратившихся граждан направлен ответ.

3.8.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым. В левом нижнем углу на копии ответа исполнитель обязательно указывает свою фамилию, инициалы и номер служебного телефона.

3.8.6. Подлинники письменных обращений в вышестоящие органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.8.7. Если на письменное обращение, дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.8.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и направления ответа гражданину копия ответа направляется исполнителю, а подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, остаются на хранении у помощника главы администрации.

3.8.9. Оформление дел по результатам рассмотрения письменных обращений для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым.

3.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений

3.9.1. С момента регистрации письменного обращения гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.9.2. Справочную работу по рассмотрению письменных обращений ведет помощник главы администрации по вопросам обращений граждан.

3.9.3. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений (далее также – справки), предоставляются специалистами структурных подразделений, ответственным за подготовку ответа.

3.9.4. Справки по вопросам рассмотрения письменных обращений предоставляются при личном обращении граждан и их представителей или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;
- о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.9.5. Телефонные звонки от граждан по вопросу получения справок принимаются **ежедневно с 8 часов до 17 часов.**

3.9.6. По поручению главы администрации ведущий специалист сектора по предоставлению муниципальных услуг подготавливает информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении письменных обращений, и представляет их главе администрации.

3.10. Порядок и формы контроля рассмотрения письменных обращений

3.10.1. Контроль полноты и качества рассмотрения письменных обращений включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.10.2. Текущий контроль соблюдения последовательности действий при рассмотрении обращений и принятием соответствующих решений осуществляется заместителями главы Администрации, руководителями структурных подразделений

Администрации.

3.10.3. Текущий контроль рассмотрения письменных обращений осуществляется путем проведения помощником главы администрации по вопросам обращений граждан, совместно с руководителем структурного подразделения, проверок соблюдения и исполнения специалистами структурных подразделений положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым.

3.10.4. Организация и обеспечение централизованного учета, и своевременного рассмотрения письменных обращений осуществляется помощником главы администрации по вопросам обращений граждан.

Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением письменных обращений, находящихся на рассмотрении в структурных подразделениях Администрации, осуществляют их руководители.

4. Организация личного приема граждан руководством администрации

4.1. Личный прием граждан проводят: глава администрации, заместители главы Администрации, руководители структурных подразделений.

Должностные лица, ведущие личный прием граждан, несут персональную ответственность за его проведение.

4.2. Организацию личного приема граждан главой администрации осуществляет помощник главы администрации по вопросам обращений граждан.

Организацию личного приёма граждан заместителями главы Администрации, руководителями структурных подразделений осуществляют специалисты отделов.

4.3. Личный прием граждан руководством Администрации осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан на текущий месяц.

4.4. График приема ежемесячно составляется помощником главы администрации по вопросам обращений граждан.

Замена должностных лиц, ведущих личный прием, заявленных в графике приема, а также изменение сроков проведения личного приема производятся по согласованию с помощником главы администрации по вопросам обращений граждан.

4.5. График приема размещается на информационных стендах в вестибюле Администрации.

4.6. В ходе личного приема граждан главой администрации помощник главы администрации по вопросам обращений граждан вносит содержание устного обращения в карточку личного приема.

4.7. Во время личного приема граждан должностным лицом, ведущим личный прием, каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме по существу поднимаемых им вопросов.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией. В карточку личного приема вносится запись о принятии письменного обращения.

4.9. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения, данного обращения, по существу.

4.10. По окончании личного приема граждан должностное лицо, ведущее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на

рассмотрение и принятии по нему мер.

4.11. Контроль рассмотрения обращений, поступивших при личном приеме граждан, и поручений, данных во время личного приема граждан, возлагается на должностное лицо, ведущее личный прием.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений

5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым, осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

5.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым определяется федеральным законодательством и законодательством Республики Крым.

5. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.