



КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ШЫЩ ШЭДЖЭМ МУНИЦИПАЛЬНЭ КУЕЙМ ХЫХЪЭ
ЛАШЫНКЪЕЙ КЪУАЖЭ ЖЫЛАГЪУЭМ И АДМИНИСТРАЦЭ

КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЧЕГЕМ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНУ
ЛЕЧИНКАЙ ЭЛИНИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЕЧИНКАЙ
ЧЕГЕМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

361405, КБР, с.п. Лечинкай, ул. Н.Т. Канукоева, 66, тел.: 8 (86630) 75-056, 75-284, факс: 75-356, эл. почта: splechinkav@mail.ru

31 августа 2017 года

сельское поселение Лечинкай

УНАФЭ № 31

БЕГИМ № 31

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 31

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МЕСТНОЙ АДМИНИСТРАЦИИ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛЕЧИНКАЙ ЧЕГЕМСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в местной администрации с.п. Лечинкай Чегемского муниципального района, во исполнение положений Федерального [закона](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", местная администрация с.п. Лечинкай Чегемского муниципального района постановляет:

1. Утвердить [Порядок](#) рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) в местной администрации с.п. Лечинкай Чегемского муниципального района (далее - администрация) в соответствии с приложением N 1 к настоящему постановлению.

2. Ответственным должностным лицом за организацию работы, осуществление контроля за работой по своевременному и качественному рассмотрению обращений является глава администрации.

3. Назначить ответственным должностным лицом за ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан Бетуганову Л.Х.

4. Ответственному должностному лицу за ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан обеспечить: - своевременную регистрацию обращений граждан и доведение поручения до ответственного исполнителя; - ежеквартальное предоставление главе администрации сводного анализа работы по рассмотрению обращений граждан, а также нарушений сроков рассмотрения обращений; - ежеквартальное размещение на официальном сайте администрации информации по результатам проведенного анализа.

5. Ознакомить под роспись с настоящим постановлением и Порядком сотрудников администрации.

Глава местной администрации
сельского поселения Лечинкай

Х.Р. Хагажеев

Утвержден

Постановлением местной администрации
сельского поселения Лечинкай № 31 от 31
августа 2017 года

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН в местной администрации с.п. Лечинкай Чегемского муниципального района

1.1. Настоящим определяется порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в местной администрации с.п. Лечинкай Чегемского муниципального района (далее - администрация).

1.2. Данный Порядок не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях, трудовым законодательством Российской Федерации, а также на иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами, федеральными законами и законами Кабардино-Балкарской Республики.

1.3. Данный Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением администрацией обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в администрацию письменные, электронные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности администрации;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе администрации, муниципальных учреждений и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации.

1.5. Администрация обязана в пределах своих полномочий в соответствии с [Конституцией](#) Российской Федерации, Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан глава администрации, его заместители в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем заявитель уведомляется.

1.7. Ответственные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны: - внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений: - систематически анализировать обращения граждан; - принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов

граждан.

1.8. При поступлении устного обращения на прием к главе администрации его содержание заносится ответственным лицом в карточку личного приема граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В случаях если гражданин составил на личном приеме письменное обращение, то по существу поставленных в обращении гражданина вопросов дается письменный ответ.

1.9. Граждане имеют право обращаться в администрацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу администрации.

2.2. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.3. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, ответственного за его исполнение, осуществляет специалист отдела делопроизводства администрации, тел.: 8 (86630) 7-5-56.

3. Порядок учета (регистрации), рассмотрения разрешения обращений граждан

3.1. Все поступившие обращения, в том числе и анонимные, регистрируются ответственным лицом за регистрацию входящих предложений, заявлений и жалоб в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

3.2. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

3.3. При поступлении писем, где указано о приложении документов и других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии или составляется акт.

3.4. Передача обращений от одного должностного лица администрации другому осуществляется только через отдел делопроизводства на основании резолюции главы администрации (заместителя главы).

3.5. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

3.6. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, администрация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

3.9. В случае, 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.

3.10. Общий срок рассмотрения обращений по существу составляет 30 дней в соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон). В исключительных случаях главой администрации (заместителем главы) срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.11. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

3.12. В случае необходимости рассматривающие обращение ответственные исполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой, которая приобщается в материалы проверки по обращению.

3.13. По результатам рассмотрения обращения заявителю дается письменный ответ. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.14. При направлении на подпись ответов на обращения ответственный исполнитель прилагает соответствующее обращение и материалы проверки (при наличии).

3.15. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом на обращение. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

3.16. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.17. Ответы на обращения в день их подписи главой администрации (заместителем главы) регистрируются в журнале исходящей корреспонденции и направляются заявителям.

3.18. Подлинники обращений, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в отделе делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел в хронологическом порядке.

3.19. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.20. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения сдаются в архив.

4. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главой администрации, заместителями главы администрации, правомочными принимать решения по данным вопросам.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями администрации. Информация о месте, днях и времени приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в доступной форме.

4.3. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников администрации.

4.4. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

4.6. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений: - удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения; - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа; - принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.8. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

5.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

5.2. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии разрешения обращений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.3. Делопроизводитель обязан: - знать ход разрешения обращений и предпосылки возможных задержек его исполнения; - содействовать своевременному и качественному разрешению обращений; - своевременно докладывать главе администрации (заместителю главы) о ходе разрешения обращения.

5.4. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется главой администрации.

5.5. Отдел делопроизводства осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью разрешения обращений граждан.

5.6. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.