

**АДМИНИСТРАЦИЯ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СВЕТЛЫЙ
Березовского района
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

15 апреля 2009
П. Светлый

№ 38-р

**Об утверждении Положения по организации
регистрации и рассмотрения обращений
граждан в администрацию сельского поселения Светлый**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях упорядочения работы с обращениями граждан:

1. Утвердить Положение по организации регистрации и рассмотрения обращений граждан в администрацию сельского поселения Светлый согласно приложению.
2. Назначить ответственной за работу с обращениями Меньшенину А.В. – зав. сектором администрации по работе с населением.
3. Контроль за выполнением распоряжения возложить на Иванову О.В.- зам. главы администрации.

Глава поселения

Н.М. Волчихина

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан
в администрацию сельского поселения Светлый

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан, поступающих в адрес администрации поселения, а также осуществление контроля за рассмотрением обращения граждан.

1.2. Положение не распространяется на поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.3. Специалисты администрации поселения при рассмотрении обращений граждан руководствуются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.4. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан в администрацию поселения ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.6. Сотрудники администрации поселения, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность документов, писем, материалов и неразглашение информации, содержащейся в данных документах, а также персональных данных гражданина.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Регистрация обращений граждан осуществляется заведующим сектором администрации по работе с населением в течение трех дней с момента их поступления.

2.2. Письменные обращения могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи, в электронном виде по электронной почте и на официальном веб-сайте администрации поселения.

2.3. Поступившие письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, передаются заведующему сектором администрации по работе с населением.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление о получении письменного обращения (приложение 1).

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, передаются на регистрацию передаются заведующему сектором администрации по работе с населением.

2.4. Обращения, поступившие на веб-сайт, в которых содержатся конкретные проблемы, требующие решения и имеются все необходимые реквизиты (фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес места жительства, дату отправления письма, телефон) переносятся на бумажный носитель и передаются заведующему сектором администрации по работе с населением.

Обращения регистрируются и подлежат рассмотрению как письменные обращения граждан.

2.5. Письменный ответ на обращение, поступившее через Интернет-связь, отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.6. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения ставится порядковый номер и дата поступления обращения.

2.7. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний, сходов и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

2.8. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

Если гражданин к обращению приложил конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты, то конверт используется для отправления ответа гражданину. Неиспользованные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

2.9. Заведующий сектором администрации по работе с населением проверяет правильность адресования обращения, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию в базу данных обращений с присвоением регистрационного номера и заполнением аннотации обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой и отражать содержание вопросов, поставленных в обращении.

2.10. 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.

2.11. 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 специалист, ответственный за регистрацию обращений направляет копию ответа с сопроводительным письмом, в котором указывается дата и исходящий номер ранее отправленного ответа.

2.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, не относящиеся к компетенции администрации поселения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным главой поселения. Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется заведующим сектором администрации.

3. Направление обращений граждан к главе поселения для определения исполнителя

3.1. После регистрации обращение гражданина передается главе поселения для определения исполнителя.

Если по одному обращению определено несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается то должностное лицо, которое указано первым в резолюции.

3.2. Ответственный исполнитель:

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

- запрашивает все необходимые для рассмотрения документы и материалы;

- координирует ход рассмотрения обращения;

- готовит проекты ответов либо поручает подготовку иному должностному лицу, указанному в резолюции как исполнитель.

3.3. Глава поселения вправе указывать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы по компетенции;

- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных вопросов, за исключением случаев указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с момента их регистрации.

4.3. В случаях, предусмотренных в части 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее главе поселения для принятия решения.

4.4. После принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводится главой поселения и его заместителем. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.2. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема гражданина (приложение 2).

5.3. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, передается для регистрации заведующему сектором администрации.

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрацию поселения возлагается на заведующего сектором администрации.

6.2. Организацию и контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет заместитель главы поселения.

**Примерная форма уведомления о получении
письменного обращения граждан**

Уведомление о получении письменного обращения гражданина

Выдано _____
(фамилия, имя, отчество)

Ваше обращение принято « _____ » _____ 20 ____ года, всего на _____ листах

(фамилия, имя, отчество, должность принявшего обращение)

Контактный телефон для получения справочной информации о регистрации
письменного обращения, о ходе рассмотрения обращения:

« _____ » _____ 20 ____ год

(подпись)

Примерная форма карточки личного приема

Карточка личного приема №

Ф.И.О. заявителя:

Адрес:

Вид: личный прием

Дата приема

Социальное положение:

Льготный состав:

Характер вопроса:

Краткое содержание беседы:

Вид контроля:

Ход рассмотрения

Глава поселения:

Резолюция

Исполнитель

Дата передачи

Срок ответа

Доп. контроль

Дата ответа

Содержание ответа: _____

С контроля снял: _____