

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
АДМИНИСТРАЦИЯ
НОВОКРИУШАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КАЛАЧЕЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.01.2025 г. № 4
с. Новая Криуша

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации Новокриушанского
сельского поселения Калачеевского муниципального района
Воронежской области**

В соответствии со статьей 33 Конституции Российской Федерации, статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральными законами от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 08.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассмотрев предложение в порядке ст. 9 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации» прокуратуры Калачеевского района от 16.12.2024 № 2-9-2024/584-24-2020022, с целью повышения эффективности в работе по рассмотрению обращений граждан администрация Новокриушанского сельского поселения Калачеевского муниципального района Воронежской области постановляет:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Новокриушанского сельского поселения Калачеевского муниципального района Воронежской области согласно приложению.

2. Ведущему специалисту администрации Новокриушанского сельского поселения Калачеевского муниципального района Воронежской области Шульгиной Н.Т. ежеквартально проводить анализ обращений граждан и размещать данную информацию на официальном сайте администрации Новокриушанского сельского поселения в сети Интернет.

3. Опубликовать настоящее постановление в Вестнике муниципальных правовых актов Новокриушанского сельского поселения Калачеевского муниципального района Воронежской области.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Новокриушанского сельского
поселения

Н.М.Барафанова

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Новокриушанского сельского поселения Калачеевского муниципального района Воронежской области

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан в администрации Новокриушанского сельского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Новокриушанского сельского поселения Калачеевского муниципального района Воронежской области.

1.2. Граждане могут обратиться в администрацию Новокриушанского сельского поселения в устной или письменной форме лично, также обращения в письменной форме могут быть направлены по почте, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

1.3. Коллективные обращения граждан рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

2.1. Информация о работе с обращениями граждан представляется непосредственно в здании администрации Новокриушанского сельского поселения (далее - администрация).

При личном обращении гражданам представляются сведения о графике приема граждан главой Новокриушанского сельского поселения (далее - глава сельского поселения).

На информационном стенде в помещениях размещаются:

- извлечения из законодательных и нормативных актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;
- график приема граждан главой сельского поселения и должностными лицами администрации.

2.2. При обращении граждан по телефону:

- по работе с письмами граждан - (8 47363)58-2-09.

2.3. При обращении по почте, в том числе электронной:

- адрес для обращений: Воронежская область Калачеевский район с.Новая Криуша, ул. Советская, д. 70;

- адрес в системе Интернет: <https://novokriushanskoe-r20.gosweb.gosuslugi.ru/>

2.4. Через размещение информации в СМИ.

2.5. Специалист администрации, осуществляющий прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязан подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если специалист администрации, принявший звонок, не владеет необходимой информацией для ответа на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3. Порядок работы с письменными обращениями граждан

3.1. Письменные обращения, поступившие по почте проходят первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения. Конверты поступивших документов не уничтожаются, так как только по ним можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения корреспонденции.

3.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в администрацию, подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Регистрация обращений

4.1. Письменные обращения регистрируются в журнале регистрации писем, обращений и жалоб граждан в течение трех дней с момента их поступления. На обращении в нижнем правом углу ставится штамп с указанием даты регистрации и входящий номер. По желанию заявителя при наличии второго экземпляра ставится отметка о принятии заявления с указанием даты принятия, Ф.И.О. специалиста, принявшего письменное обращение.

4.2. Зарегистрированные обращения направляются для рассмотрения главе сельского поселения.

4.3. Письменные обращения граждан после рассмотрения главой сельского поселения с соответствующей резолюцией не позднее одних суток со дня их получения возвращаются для направления указанным в резолюции исполнителям.

4.4. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении его обращения с использованием телефонной связи, а также при личном контакте со специалистами.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением

гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Сроки рассмотрения письменных обращений

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях.

5.2. Письменные обращения, поступившие в администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В резолюции или сопроводительном письме может быть указан более короткий срок.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. В случае необходимости письменные обращения граждан рассматриваются с выездом на место с участием граждан, направивших обращения.

6.3. В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные документы и материалы у заявителя, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

6.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, принятие по ним мер осуществляют специалисты администрации, которые в установленные сроки готовят аргументированные, юридически обоснованные ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы.

6.6. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

6.7. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, который будет исполнять его обязанности.

6.9. Ответы на письменные обращения граждан направляются заявителям за подписью главы сельского поселения.

6.10. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

6.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.12. Без ответа по существу поставленных вопросов оставляются:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения; авторам указанных обращений направляется письменное сообщение за подписью главы Новокриушанского сельского поселения с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса и разъяснением недопустимости злоупотребления правом;

- обращения, текст которых не поддается прочтению; авторам указанных обращений направляется письменное сообщение за подписью главы Новокриушанского сельского поселения с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса, если фамилия и почтовый адрес заявителей поддаются прочтению.

6.13. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 6.14 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

6.15. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение заявителя, исполняет его в соответствии с резолюцией, а именно:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, иных органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- 4) готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

- 5) готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- 6) готовит уведомление о прекращении переписки с заявителем или об оставлении обращения заявителя без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- 7) готовит сообщение заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.16. Подготовленный исполнителем текст ответа (уведомления, сообщения) передается на подпись главе сельского поселения.

В случае если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично, ответ выдается под роспись с отметкой на втором экземпляре заявителем о получении им ответа.

6.17. При необходимости и по поручению исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

6.18. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

6.19. В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.

6.20. Письменное обращение гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным вопросам.

6.21. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрацией сельского поселения или должностным лицом при рассмотрении обращения, по решению суда, вступившему в законную силу.

7. Контроль исполнения обращений граждан

7.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий специалист администрации Новокриушанского сельского поселения.

7.2. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

7.3. Текущий контроль осуществляется главой Новокриушанского сельского поселения.

7.5. За нарушение установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.