**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 24.04.2014 г. №474**

**ПОЛОЖЕНИЕ «О порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Крапивинского муниципального района»**

**1. Общие положения**

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации Крапивинского муниципального района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), Уставом Крапивинского муниципального района, регламентом работы администрации Крапивинского муниципального района, настоящим Положением.

1.2. В администрации Крапивинского муниципального района в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в письменном виде, в форме электронного документа, предложений, заявлений или жалоб, устных обращений во время приема граждан, а также по «телефону обращений» к главе Крапивинского муниципального района (далее - обращения).

Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Крапивинского муниципального района распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы Крапивинского муниципального района осуществляет главный специалист организационно – территориального отдела администрации Крапивинского муниципального района (далее - специалист).

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан в адрес заместителей главы Крапивинского муниципального района и в структурные подразделения администрации Крапивинского муниципального района осуществляется ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Крапивинского муниципального района.

1.4.Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителей главы Крапивинского муниципального района, руководителей структурных подразделений администрации Крапивинского муниципального района.

**2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан**

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в администрацию Крапивинского муниципального района.

2.2. Специалист при регистрации обращений в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Учет обращений регистрируемых специалистом осуществляется в специальном журнале.

Журнал учета обращений граждан должен содержать следующую информацию:

дата регистрации;

регистрационный номер;

если обращение поступило из государственного органа, иного органа местного самоуправления, из общественной организации, указывается наименование органа, организации, регистрационный номер, присвоенный обращению в этом органе, организации;

фамилия, инициалы гражданина, его почтовый адрес;

краткое содержание обращения;

срок исполнения;

дата ответа гражданину.

В случае необходимости журнал учета обращений граждан может содержать дополнительную информацию о ходе рассмотрения обращений граждан.

2.3. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Крапивинского муниципального района, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет специалист.

2.4. Если обращение было направлено не по принадлежности, оно должно быть незамедлительно возвращено заявителю, в орган государственной власти Кемеровской области или общественной организации, направившим обращение, при этом указываются органы или должностные лица, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов.

2.5. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.6. Обращение, поступившее в администрацию Крапивинского муниципального района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7. Администрация Крапивинского муниципального района при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам вправе в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.8. Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

2.9. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 2.8. настоящей статьи невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.10. Должностное лицо, которому адресовано обращение, а также должностное лицо, которое рассматривает обращение по поручению главы Крапивинского муниципального района, (далее – исполнитель):

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием заявителя;

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

принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом;

в случае если обращение поступило непосредственно в администрацию Крапивинского муниципального района, администрация уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.11. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.12.Ответ на обращение подписывается главой Крапивинского муниципального района, должностными лицами либо уполномоченными на то лицами.

2.13. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Крапивинского муниципального района 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. Порядок работы с отдельными видами обращений**

3.1. Письма депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Кемеровской области, к которым приложены обращения граждан, обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти, рассматриваются в первоочередном порядке. Ответы на указанные письма подписываются главой Крапивинского муниципального района.

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

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается заявителю направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение 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. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.7. Глава Крапивинского муниципального района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему неоднократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями в указанные органы, если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении уведомляют гражданина.

3.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Крапивинского муниципального района.

3.9.Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

3.10.Письменное обращение с подарками и вложениями в конверты передается главе Крапивинского муниципального района и далее направляется в соответствии с его решениями. Паспорта, трудовые книжки, другие документы, вложенные в конверт вместе с письменным обращением, направляются в орган местного самоуправления по месту жительства заявителя с просьбой вернуть их автору обращения.

3.11.Обращение на иностранном языке, сразу же направляется для перевода. Перевод должен быть осуществлен в течение десяти дней. Срок рассмотрения такого обращения исчисляется с момента регистрации его после перевода.

3.12.Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается "в архив" как исполненное.

3.13.Обращение гражданина, бессмысленное по содержанию и не содержащее личных просьб, списывается "в архив".

3.14. 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.

**4. Сроки рассмотрения письменных обращений**

4.1.Письменное обращение, поступившее непосредственно в администрацию Крапивинского муниципального района рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2.В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам глава Крапивинского муниципального района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет главе Крапивинского муниципального района служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ.

**5. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

5.1. На контроль обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе администрации Крапивинского муниципального района, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2. Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается, как правило, комиссионно или с выездом на место.

5.3. Информация о результатах рассмотрения обращения, поставленного на контроль, направляется в адрес главы Крапивинского муниципального района и заявителя.

 5.4. Если в ответе заявителю указывается только срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, обращение снимается с дополнительного контроля, документы передаются в архив Крапивинского муниципального района.

5.5. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при перенаправлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.7. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые передаются на хранение в архив.

**6. Организация работы по личному приему граждан**

6.1. Личный прием граждан в администрации Крапивинского муниципального района проводится главой Крапивинского муниципального района, заместителями главы Крапивинского муниципального района.

Прием граждан осуществляется в дни, часы, установленные графиком. График приема граждан утверждается главой Крапивинского муниципального района.

Информация о графике приема доводится до сведения граждан.

6.2.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого главой Крапивинского муниципального района, контроль за исполнением его поручений, данных во время личного приема граждан, осуществляет специалист.

Специалист осуществляет предварительную запись на прием к главе Крапивинского муниципального района.

6.4. Сведения о фамилии, имени, отчестве гражданина, его адрес, содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации. Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

6.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

6.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Крапивинского муниципального района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**7. Аналитическая и информационно-справочная работа**

7.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации Крапивинского муниципального района систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются специалисту.

7.2. Специалист регулярно осуществляет подготовку:

- справки об исполнительской дисциплине по итогам работы с обращениями граждан за неделю, месяц и предоставляет ее главе Крапивинского муниципального района;

- материалов о результатах работы с обращениями граждан для публикации в районной газете «Тайдонские родники»;

- информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада главе Крапивинского муниципального района.

Заместитель главы

Крапивинского муниципального района

Т.Х. Биккулов