Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

НЕВЬЯНСКАЯ РАЙОННАЯ ДУМА

РЕШЕНИЕ

от 29 июня 2005 г. N 93

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ

"О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ НЕВЬЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Решения Невьянской районной Думыот 26.10.2005 N 174) |

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" Невьянская районная Дума решила:

1. Утвердить [Положение](#P31) "О порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Невьянского городского округа" (приложение N 1).

2. Контроль за выполнением настоящего Решения возложить на председателя Невьянской районной Думы Ветошкина В.В.

Глава

муниципального образования

Невьянский район

А.А.КОНОВ

Приложение

к Решению

Невьянской районной Думы

от 29 июня 2005 г. N 93

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ НЕВЬЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Решения Невьянской районной Думыот 26.10.2005 N 174) |

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Указом Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.68 (в редакции от 04.04.80), указами Губернатора Свердловской области, Постановлениями Правительства Свердловской области, Областным законом от 09.01.98 N 4-ОЗ "Об обращениях граждан", Уставом Невьянского городского округа, другими нормативными актами.

1.2. Положение является обязательным нормативным документом, устанавливающим порядок работы с обращениями граждан, поступающими в администрацию Невьянского городского округа.

1.3. Положение устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан к должностным лицам администрации Невьянского городского округа.

1.4. Действие настоящего Положения не распространяется на следующие обращения граждан:

1.4.1. Обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется федеральным законодательством.

1.4.2. Обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского, арбитражного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях.

1.4.3. Обращения, отнесенные законодательством Российской Федерации к компетенции Конституционного Суда Российской Федерации, а законодательством Свердловской области - к компетенции Уставного Суда Свердловской области.

1.4.4. Обращения, направляемые Уполномоченному по правам человека Российской Федерации и Уполномоченному по правам человека Свердловской области.

1.4.5. Обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов организаций и общественных объединений, регулируемых федеральным законодательством, их уставами и положениями.

1.4.6. Запросы в архив.

1.4.7. Иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ

В настоящем Положении используются следующие основные понятия:

2.1. Обращения граждан - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме:

2.1.1. Письменные обращения граждан содержат, как правило, наименование и адрес органа или должностного лица, которым они адресованы, изложение существа обращения, сведения, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан, дату составления обращения и личную подпись (подписи) обратившихся.

2.1.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обращающихся известны или установлены.

2.2. Предложения - обращения граждан, направленные на улучшение деятельности органов и должностных лиц, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, решение вопросов экономической, политической, социально-культурной и других сфер деятельности общества и государства.

2.3. Заявления - обращения граждан по поводу реализации прав и свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации и Уставом Свердловской области.

2.4. Жалобы - обращения граждан с требованием восстановления нарушенного действиями (бездействием) и решениями органов либо должностных лиц, другими гражданами их прав, свобод или законных интересов.

2.5. Ходатайства - письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими или юридическими лицами определенного статуса, прав, свобод.

2.6. Коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, в том числе обращения, принятые на митингах и собраниях.

2.7. Повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок, установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения, или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением.

2.8. Анонимные обращения - обращения, не содержащие сведений, по которым можно установить личность (личности) обратившихся граждан.

III. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБЯЗАННОСТИ

ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ НЕВЬЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Основными принципами деятельности должностных лиц администрации Невьянского городского округа по рассмотрению обращений граждан являются:

3.1.1. Защита прав и свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка.

3.1.2. Обязательность рассмотрения обращений граждан, независимо от их пола, возраста, национальности, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям.

3.1.3. Своевременность и объективность рассмотрения обращений граждан.

3.2. Ответственность за своевременное качественное исполнение обращений и подготовку ответов гражданам возлагается на заместителей главы, управляющую делами, руководителей структурных подразделений администрации Невьянского городского округа.

3.3. Заместители главы, управляющая делами, руководители структурных подразделений администрации Невьянского городского округа при рассмотрении обращений граждан обязаны:

3.3.1. Своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним обоснованные обращения в порядке, установленном федеральным законодательством, Областным законом "Об обращениях граждан", иными нормативными правовыми актами Свердловской области и настоящим Положением.

3.3.2. Систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих поступление повторных обращений граждан.

3.3.3. Сообщать гражданам, подавшим письменные обращения в письменной, а устные обращения - в устной форме, о решениях, принятых по обращениям; в случаях их отклонения указывать мотивы.

3.3.4. Обеспечить своевременное исполнение принятых по обращениям граждан решений.

3.3.5. Разъяснять порядок обжалования принятых решений.

3.3.6. Систематически обобщать обращения граждан с целью изучения общественного мнения, совершенствования своей работы, своевременного выявления и устранения причин нарушения прав и законных интересов граждан.

3.3.7. В случае необходимости предложить обратившемуся лицу предоставить дополнительные документы, истребовать документы от соответствующих органов и должностных лиц, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса.

3.4. Заместители главы, управляющая делами, руководители структурных подразделений администрации Невьянского городского округа определяют ответственных за организацию работы в структурном подразделении с обращениями граждан, в чью обязанность входит выполнение требований данного Положения по исполнению, качеству подготовки ответов и контролю за обращениями граждан, сохранность материалов и документов.

В случае отсутствия работников (отпуск, больничный лист, выбытие в командировку, увольнение или перемещение и т.д.) имеющиеся у них обращения граждан передаются другим работникам.

Права, обязанности и ответственность сотрудников, участвующих в работе с обращениями граждан, определяются должностными инструкциями.

3.5. Специалист управления делами по работе с обращениями граждан администрации Невьянского городского округа осуществляет:

3.5.1. Прием, первичную обработку поступающих в администрацию города обращений граждан и отправляемых ответов.

3.5.2. Регистрацию, классификацию, контроль исполнения обращений граждан, консультирование по вопросам организации работы с обращениями граждан.

3.5.3. Контроль за формированием дел, оформление их для сдачи в архив, учет и хранение законченных делопроизводством обращений граждан.

3.5.4. Информационную и аналитическую работу но письменным и устным обращениям граждан.

3.6. Специалист управления делами по работе с обращениями граждан обеспечивает учет, прохождение обращений граждан в установленные сроки, контроль за их исполнением, осуществляет ознакомление работников с нормативными и методическими документами.

3.7. Органы и должностные лица в соответствии с Областным законом "Об обращениях граждан" и настоящим Положением по официальным запросам администрации Невьянского городского округа обязаны предоставлять документы и другие материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений граждан в качестве доказательств.

3.8. Руководители комитетов, управлений, отделов администрации Невьянского городского округа имеют право оставить без рассмотрения обращения граждан в случаях:

3.8.1. Подачи анонимных обращений.

3.8.2. Обращений граждан с просьбой о толковании законодательства Российской Федерации и Свердловской области.

3.8.3. Подачи обращений, на которые не распространяется действие Областного закона "Об обращениях граждан".

3.9. В случае оставления обращений граждан без рассмотрения на основании [п. 1.4](#P43), [п. 3.8](#P93) настоящего Положения в порядке, определяемом Областным законом "Об обращениях граждан", обратившиеся граждане извещаются о передаче его обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения граждан.

3.10. Извещение граждан об оставлении их обращений без рассмотрения осуществляется в трехдневный срок со дня регистрации обращений.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок не более одного месяца со дня их регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер срок рассмотрения заявлений и жалоб может быть в порядке исключения продлен, но не более чем на один месяц.

(п. 4.1 в ред. Решения Невьянской районной Думы от 26.10.2005 N 174)

4.2. Предложения и ходатайства граждан рассматриваются в срок не более одного месяца со дня первичной регистрации. В случае необходимости дополнительного изучения предложений или ходатайств срок их рассмотрения может быть в порядке исключения продлен до трех месяцев.

4.3. Рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

V. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

И КОНТРОЛЬ ЗА ИХ ИСПОЛНЕНИЕМ

5.1. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Невьянского городского округа ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на специалиста управления делами.

5.2. Каждое обращение, поступившее в отдел управления делами, немедленно регистрируется.

Регистрационный номер письменного обращения указывается в правом нижнем углу первой страницы.

Повторным обращениям присваивается регистрационным номер первого. В правом верхнем углу повторных обращений на регистрационно-контрольных карточках делается отметка "ПОВТОРНО", и подбирается вся предшествующая переписка.

5.3. После регистрации обращения граждан передаются для первоначального рассмотрения Главе Невьянского городского округа, его заместителям, управляющей делами для изучения и наложения резолюции по направлениям своей деятельности.

5.3.1. Главе Невьянского городского округа направляются все контрольные письма, поступившие из вышестоящих организаций; обращения, адресованные с грифом "ЛИЧНО", повторные коллективные обращения; обращения граждан, которые требуют личного рассмотрения Главы Невьянского городского округа.

5.3.2. Заместителям Главы, управляющей делами Невьянского городского округа направляются для рассмотрения обращения граждан в соответствии с их полномочиями.

5.4. Резолюция руководителя должна содержать конкретное задание исполнителю по рассмотрению вопросов автора обращения.

5.5. Обращения граждан, поступившие в администрацию Невьянского городского округа и направленные для принятия мер исполнителям, после исполнения и высылки ответа заявителю с копией ответа возвращаются специалисту управления делами по работе с обращениями граждан.

Если по обращению дано поручение нескольким исполнителям, то работа по его выполнению и подготовке ответа координируется специалистом по работе с обращениями граждан.

5.6. Контроль за сроками исполнения письменных обращений граждан осуществляется специалистом управления делами по работе с обращениями граждан через выдачу контрольных карточек о сроках исполнения обращений.

5.7. Ответ на письменное обращение должен содержать исчерпывающую информацию на все поставленные вопросы; сведения о том, когда и кем, в какой форме (устно, письменно) дан ответ автору о результатах рассмотрения.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

5.8. Повторные и коллективные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.

5.9. Если в течение месяца не может быть решен вопрос, поставленный в обращении, то в вышестоящую организацию дается промежуточный ответ с указанием причины задержки и сроков окончательного ответа. Кроме того, об этом уведомляется автор обращения.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В этом случае обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.10. Ответы на контрольные обращения граждан, поступившие из вышестоящих органов власти и организаций, передаются специалисту управления делами по работе с обращениями граждан. На основании материалов, представленных исполнителями, должностные лица готовят ответ, который передается для подписи руководителю, первоначально рассмотревшему обращение. Завизированный ответ передается специалисту управления делами по работе с обращениями граждан для отправки в течение суток.

5.11. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимают руководители, первоначально рассмотревшие их. На ответе автору, поступившем от исполнителя, проставляется резолюция "В дело" и личная подпись руководителя.

5.12. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются специалисту управления делами по работе с обращениями граждан, где оформляется дело и формируются папки по порядку регистрационных номеров дел.

5.13. Для объективности, целесообразности и полноты рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации Невьянского городского округа, специалисты управления делами по работе с обращениями граждан могут принимать решение о проведении проверок по фактам, указанным в обращениях, с привлечением специалистов из комитетов, управлений, отделов администрации Невьянского городского округа. По итогам проверки составляется акт обследования в установленном порядке. Проверки проводятся, как правило, с выездом на места. Обеспечение транспортом для выездов на проверки осуществляется управлением делами администрации Невьянского городского округа.

По окончании проверок обратившимся гражданам, а в случае проверок по жалобам также лицам, чьи действия (бездействие) и решения обжалуются, по их требованию предоставляется возможность знакомиться с проверочными материалами в той мере, в которой это не затрагивает прав других граждан и не противоречит законодательству Российской Федерации и Свердловской области.

VI. РЕШЕНИЯ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

6.1. В результате рассмотрения обращений граждан принимается одно из следующих решений:

6.1.1. О полном или частичном удовлетворении обращения.

6.1.2. Об отказе в полном или частичном удовлетворении обращения.

6.1.3. О разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или информировании о результатах рассмотрения обращения.

6.2. Решения по предложениям, заявлениям и ходатайствам должны быть мотивированными.

6.3. Решения по жалобе должны быть мотивированными со ссылкой на конкретные статьи законов Российской Федерации и Свердловской области, содержать информацию о конкретных мерах по восстановлению нарушенных действиями (бездействием), решениями органов или должностных лиц прав и законных интересов граждан.

6.4. Должностные лица, принявшие решения по обращениям граждан, самостоятельно исполняют их, а в случае необходимости направляют поручения исполнителям.

6.5. Жалоба не считается разрешенной до момента исполнения принятого по ней решения.

Решения по обращениям граждан не могут считаться исполненными на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по их реализации.

6.6. Без согласия обратившихся граждан органам и должностным лицам запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными этим органам и должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

По просьбе обратившегося гражданина не подлежат разглашению сведения о его фамилии, имени, отчестве, месте жительства, работе или учебе и иные данные.

VII. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

7.1. Информация о месте и времени приема граждан по личным вопросам Главой Невьянского городского округа, его заместителями, управляющей делами и руководителями структурных подразделений размещается в здании администрации Невьянского городского округа, а также в средствах массовой информации.

7.2. Специалист управления делами, ответственный за организацию приемов в структурных подразделениях, проводит предварительную запись граждан на прием.

7.3. Учет посетителей и высказанных ими просьб, предложений, жалоб ведется в специальном журнале и по регистрационным карточкам устных обращений, а в случае необходимости ставится на контроль.

7.4. Специалист управления делами администрации ежеквартально делает общий анализ устных обращений граждан к Главе Невьянского городского округа. Информация о состоянии этой работы передается Главе Невьянского городского округа.

VIII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА

ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

8.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

8.2. Преследование граждан в связи с их обращениями влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.

8.3. Граждане, чьи обращения содержат материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а также чьи обращения содержат заведомо ложные сведения, которые влекут значительные материальные затраты, связанные с рассмотрением обращений, привлекаются или могут быть привлечены к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.4. Должностные лица администрации Невьянского городского округа, а также организаций, находящихся на территории Невьянского городского округа, несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение решений но обращениям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.