

УТВЕРЖДЕН  
решением Администрации  
Крестьянского сельсовета  
от 23.03.2018 № 5

**Порядок  
работы с обращениями граждан в органы местного  
самоуправления и должностным лицам**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок работы с обращениями граждан (далее - Порядок), в соответствии с действующим законодательством, устанавливает порядок реализации гражданами права на обращение в орган местного самоуправления Крестьянский сельсовет Мамонтовского района Алтайского края, а также определяет основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Каждый гражданин имеет право лично, а также через своего законного или уполномоченного представителя обратиться в орган местного самоуправления Крестьянский сельсовет Мамонтовского района Алтайского края по вопросам, отнесенным к их ведению, и получить ответ на свое обращение в установленный настоящим Порядком срок.

1.3. Обращения граждан могут быть в виде предложений, заявлений, ходатайств и жалоб, а также могут быть индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.1. Все присланные по почте в органы местного самоуправления сельсовета письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту Администрации сельсовета.

2.2. При приеме и первичной обработке документов специалистом Администрации сельсовета:

- проверяется правильность указанного адреса и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма специалистом Администрации сельсовета составляется справка с текстом: "Письма в адрес Администрации сельсовета

нет", датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам:

- ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту без вскрытия.

2.3. На письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах оказалась недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт установленной формы (приложение 1). Экземпляр акта приобщается к поступившему обращению.

2.4. Прием и регистрация письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом Администрации сельсовета.

Делопроизводство по обращениям граждан ведет специалист Администрации сельсовета.

2.5. Не регистрируются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа.

2.6. По просьбе обратившегося гражданина на копии представленного им обращения делается отметка с датой и номером регистрации.

2.7. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы сельсовета, депутатов Совета депутатов передаются адресатам без вскрытия.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, регистрируется специалистом Администрации сельсовета в установленном выше порядке.

2.8. Если получено обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), специалист Администрации сельсовета, не вскрывая конверт, сообщить об этом главе сельсовета.

2.9. Обращения граждан, поступившие по факсу, электронной почте, сети Интернет, "прямым" и "горячим" линиям, принимаются специалистом Администрации сельсовета для регистрации и рассматриваются как обычные обращения.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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.

2.10. Обращение, в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее -

при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### **3. Регистрация поступивших обращений**

3.1. На поступившие обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.2. Обращение граждан регистрируется в журнале регистрации заявлений, жалоб граждан, при этом:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным и регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными также считаются обращения, поступившие от имени коллектива организации;
- составляется краткое содержание письма, отражающее все поставленные в обращении вопросы. Краткое содержание должно обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;
- если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- отмечается льготная категория авторов обращений;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;
- от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, почтовые расходы относятся за счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;
- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль".

### **4. Направление обращений на рассмотрение**

4.1. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам органов местного самоуправления, правомочным рассматривать обращение

4.2. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке приема граждан в Администрации сельсовета и письма списываются "в дело" как исполненные.

4.3. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обычные обращения.

4.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию главы сельсовета, главы Администрации сельсовета то обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос.

4.4.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений, уведомления заявителей подписываются главой Администрации сельсовета.

4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 27 ноября 2017 г. № 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

## **5. Сроки рассмотрения обращений граждан и порядок продления этих сроков**

5.1. Обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации специалистом Администрации сельсовета, а обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

5.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.3. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

5.4. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в указанном порядке в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, где размещен такой ответ, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращаются.

## **6. Контроль рассмотрения обращений граждан**

6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль исполнения поручений из вышестоящих органов о рассмотрении обращений граждан.

6.3. Специалист Администрации сельсовета регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляет их соответствующим должностным лицам