РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«КОВАЛЕВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ КОВАЛЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «27» февраля 2015 года | № 3/1 | х.Платово |

**« Об утверждении Инструкции**

**по работе с обращениями граждан**

**в Администрации Ковалевского**

**сельского поселения»**

В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию Ковалевского сельского поселения

ОБЯЗЫВАЮ:

1.Утвердить Инструкцию по [работе](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) с обращениями [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) в Администрации Ковалевского сельского поселения (приложение).

2. Специалисту Администрации Ковалевского сельского поселения Кравцовой Г.И. ознакомить с Инструкцией по [работе](http://www.pravoteka.ru/enc/5045.html) с обращениями [граждан](http://www.pravoteka.ru/enc/1433.html) в Администрации Ковалевского сельского поселения специалистов Администрации Ковалевского сельского поселения и разместить данный документ на официальном стенде в разделе «Информация для граждан».

Глава Ковалевского сельского поселения Н.В.Изварин

Приложение к распоряжению

Администрации Ковалевского

сельского поселения

от 27.02.2015г №3/1

1. Рассмотрение обращений граждан

В Администрации Ковалевского сельского поселения централизованный учет и обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан осуществляется специалистом первой категории (общего отдела) .

1.1. Регистрация и рассмотрение обращений

1.1.1. Обращения, предложения, заявления и жалобы граждан (далее– обращения граждан), полученные в письменной форме или в форме электронного документооборота регистрируются количественно специалистом первой категории (общего отдела) в системе «Дело», проставляется штамп и дата. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Ковалевского сельского поселения.

Обращения, передаваемые гражданами во время личного приема Главы Ковалевского сельского поселения регистрируются в общем отделе.

В общем отделе делопроизводства на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляются дата поступления письма и регистрационный номер. Поступившие в адрес руководителей Администрации Ковалевского сельского поселения письма с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются непосредственно в приемную руководителя, которому адресованы.

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных для рассмотрения обращений, поступивших в форме электронного документа.

1.1.2. Полученные обращения граждан регистрируются в регистрационно-контрольной форме (приложение № 21), в которой указываются:

фамилия, инициалы заявителя, его адрес;

дата регистрации обращения, сроки рассмотрения;

отмечается социальное положение и (при необходимости) право на льготы автора обращения;

если от данного автора поступило более одного обращения, то для всех последующих уточняется, являются ли они повторными, пометка об этом делается в компьютерной базе данных;

тип обращения согласно тематическому классификатору;

краткое содержание вопроса, с которым обратился заявитель.

Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Если обращение направлено из другого государственного органа власти или администрации муниципального образования, других организаций, то отмечается:

откуда оно поступило;

регистрационный номер;

дата сопроводительного письма.

На каждое обращение заводится дело с указанием всех реквизитов письма и отмеченных данных заявителя.

1.1.3. По содержанию каждого обращения специалист первой категории (общего отдела) направляет обращение на рассмотрение Главы Ковалевского сельского поселения.

Срок прохождения обращений граждан с момента поступления в общий отдел и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение письма, не должен превышать 3-х дней. Срочные обращения передаются незамедлительно.

Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя специалиста первой категории (общего отдела).

1.1.4. Дело с рассмотренным обращением, полностью оформленное в соответствии с предъявляемыми требованиями, передается специалисту первой категории (общего отдела).

В ответах заявителям указывается, каким отраслевым органам или должностным лицам поручено рассмотрение письма.

Если в резолюции по исполнению обращения граждан значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения и направления ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым.

Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация по исполнению поручения представляется в адрес исполнителя, указанного в резолюции первым.

Персональную ответственность за сохранность материалов дела до момента передачи его в общий отдел несет исполнитель, указанный первым в поручении.

1.1.5. Обращения, содержащие вопросы, отнесенные к ведению отраслевых органов местного самоуправления, администраций муниципальных образований, иных органов и организаций, не требующие контроля вышестоящими органами власти, направляются на рассмотрение в соответствующие органы и организации, о чем своевременно информируется заявитель.

1.1.6. Оформленный документ передается для принятия решения о списании ответа «В дело» или продлении контроля рассмотрения обращения. Списанные ответы вместе с письмом, сопроводительными документами, находящимися в деле обращения, передаются в общий отдел.

1.1.7. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.

Ответы на обращения граждан подписываются тем заместителем главы Администрации Ковалевского сельского поселения, кому поручено рассмотреть их или кому они направлены.

Ответ на обращение, поступившее 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.

1.1.8. Ответы на контрольные письма анализируются на полноту информации о решениях вопросов, поставленных в обращениях граждан специалистом первой категории (общего отдела) и подписываются Главой Ковалевского сельского поселения. В регистрационно-контрольной форме отмечается дата поступления ответа, результаты рассмотрения обращения и краткое содержание ответа исполнителя.

1.1.9. При использовании регистрационно-контрольных карточек для обеспечения учета, справочной работы, контроля исполнения поручений по обращениям карточки могут формироваться по алфавиту, тематике вопросов, порядковым номерам и другим признакам.

1.1.10. Запрещается направлять обращения (жалобы) граждан для разрешения тем органам или должностным лицам, действия которых в них обжалуются.

1.2. Сроки рассмотрения обращений

1.2.1.  Обращение в письменной форме или в форме электронного документооборота, поступившее в Администрацию Ковалевского сельского поселения, рассматривается по компетенции в течение 30 дней со дня его регистрации.

1.2.2. В случае, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены Главой Ковалевского сельского поселения, его заместителями либо уполномоченным на это должностным лицом, но не более чем на 30 дней.

Для отметки о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует специалиста первой категории (общего отдела) и письменно уведомляет заявителя о новых сроках исполнения.

1.3. Личный прием граждан

1.3.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Ковалевского сельского поселения, заместителями главы Администрации Ковалевского сельского поселения и управляющим делами по вопросам, отнесенным к их ведению.

1.3.2. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителям Администрации Ковалевского сельского поселения в соответствии с вопросами, отнесенными к их ведению согласно распределению обязанностей между Главой Ковалевского сельского поселения и заместителями главы Администрации Ковалевского сельского поселения, организация проведения личного приема возлагаются на общий отдел, специалиста первой категории ответственным за прием.

При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации Ковалевского сельского поселения, даются необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем. За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются Главе Ковалевского сельского поселения для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам. Данные о гражданах, записанных на прием, регистрируются в карточке приема посетителей (приложение № 22) и журнале регистрации приема граждан руководителями Администрации района (приложение № 23).

1.3.3. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Карточки приема посетителей вместе со всеми материалами за подписью лица, ответственного за прием, регистрируются и направляются непосредственным исполнителям для рассмотрения. Контроль за исполнением принятых решений осуществляет руководитель, проводивший прием граждан.

1.3.5.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в общем отделе и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

1.3.6. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на секретарей информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений.

Рассмотрение принятых на выездных приемах писем проводится в соответствии с установленным Инструкцией порядком.

1.4. Работа с отдельными видами обращений

1.4.1. Поступившие письма членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Ростовской района, отражающие обращения к ним граждан, регистрируются количественно в секторе делопроизводства.

Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

1.4.2. В случае, если в обращении, поступившем в письменной форме или в форме электронного документооборота не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

При получении обращения в письменной форме или в форме электронного документооборота, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, органы государственной власти вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению для рассмотрения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.4.3. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Ковалевского сельского поселения или его заместители 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 государственный орган. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.4.4. Письма, переданные Главе Ковалевского сельского поселения во время его встреч с жителями Ковалевского сельского поселения, регистрируются и рассматриваются безотлагательно, ставятся на контроль. Итоги их рассмотрения направляются в общий отдел специалисту первой категории Администрации Ковалевского сельского поселения.

1.5. Организация работы архива обращений граждан

1.5.1. В архиве хранятся обращения граждан и документы по их рассмотрению (поручения, ответы, справки и др.), списанные «В дело» руководством Администрации Ковалевского сельского поселения.

1.5.2. В архив Администрации Ковалевского сельского поселения передаются как завершенные делопроизводством дела, так и обращения граждан, рассмотрение которых не завершено. В каждом деле проверяется наличие всех документов.

1.5.3. Комплектование архива ведется по регистрационному принципу.

1.5.4. На выданный из архива для временного пользования материал заводится карточка-заменитель с указанием регистрационного номера письма, фамилии специалиста, получившего материал, и даты. При возвращении документов в архив карточка-заменитель уничтожается.

1.5.5. Дела с обращениями граждан хранятся в архиве в течение 2-х лет, затем сдаются в муниципальный архив Администрации района в установленном порядке.

Приложение № 21  
к Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации Ковалевского сельского поселения

ФОРМА   
карточки учета обращений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Письмо гражданина** | | | |  |
| **Красносулинский район** | | | | |
| Рег № **\_\_\_\_\_\_** от **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | Группа: | |
| Корр.: | |  | | |
| Кому: | |  | | |
| Краткое содержание: | |  | | |
| Связки: | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Гражданин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Срок исполнения до\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |

Приложение № 22  
к Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации Ковалевского сельского поселения

ФОРМА   
карточки приема посетителей

Лицевая сторона карточки

**КАРТОЧКА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

№ \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество заявителя)

Место работы, занимаемая должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Краткое содержание заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки

Кому и что поручено, дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Результат рассмотрения заявления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Когда и кем дан ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 23  
к Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации Ковалевского сельского поселения

ФОРМА   
журнала регистрации приема граждан

**ЖУРНАЛ  
регистрации приема граждан  
20\_\_ год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата приема | Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес заявителя | Краткое содержание заявления | Фамилия ведущего прием | Результат рассмотрения заявления |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |