



**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСЕЛКА ГОРШЕЧНОЕ  
ГОРШЕЧЕНСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «11» августа 2023

года № 112

**Об утверждении Положения  
«О порядке рассмотрения обращений граждан в  
Администрации поселка Горшечное»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8—ФЗ «Об обеспечении Доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом муниципального образования «поселок Горшечное» Горшеченского района Курской области, Администрация поселка Горшечное

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации поселка Горшечное» (приложение 1).
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава поселка Горшечное



С.Ю. Толоконников

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации поселка Горшечное

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру получения, регистрации, учета, рассмотрения и разрешения обращений граждан, поступивших в местную администрацию поселка Горшечное (далее — местная администрация) в письменной форме или в форме электронного документа (далее — обращения) и личного приема.

1.2. Нормативной основой обращения граждан в местную администрацию является Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральный закон от 09.02. 2009 № 8—ФЗ «Об обеспечении Доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Устав Администрации поселка Горшечное.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических ЛИЦ, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения обращений, а также запросы информации, подаваемые на основании Федерального закона от 09.02.2009 № 8—ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.4. Обращения, поступившие в местную администрацию, подлежат регистрации в течение трех дней с момента их поступления и обязательному рассмотрению.

1.5. Работа с обращениями граждан включает:

- регистрацию обращений, поступивших в местную администрацию;
- рассмотрение обращений граждан должностными лицами местной администрации;
- направление обращений граждан для исполнения специалистам администрации в соответствии с их компетенцией;
- подготовку письменных ответов на обращения граждан специалистами администрации в соответствии с их компетенцией;
- уведомление граждан при направлении их обращений в другие организации;
- контроль за рассмотрением обращений граждан и выполнением принятых по ним решений;
- информационно—справочную работу по обращениям граждан;
- организацию личного приёма граждан с Главой поселка Горшечное и заместителем Главы поселка Горшечное;

- подготовку отчётов по работе с обращениями граждан.

1.6. При рассмотрении обращений в местной администрации граждане имеют право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 3.14 настоящего положения;
- обращаться с жалобой в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством российской федерации на принятые по их обращениям решения или на действия (бездействие) должностных лиц органов местного самоуправления в связи с рассмотрением их обращений;
- обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения их обращений.

1.7. Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, их учёт, хранение и передача в архив осуществляются в порядке, предусмотренном инструкцией по делопроизводству.

2. Основные термины и понятия, используемые в инструкции

2.1. При работе с обращениями граждан используются следующие основные термины:

- обращение гражданина – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию законов и нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов и органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;
- коллективные обращения — обращения двух и более граждан в письменном виде, содержащие частный интерес, либо обращения граждан, принятые на митинге, собрании и подписанные организаторами и (или) участниками митинга или собрания, имеющие общественный характер;
- повторное обращение — обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворён данным ему ответом;

- письменные обращения — обращения, поступившие на бумажном носителе от граждан лично, через почтовую связь, по факсу либо по информационным системам (электронная почта, официальный сайт и другое), в том числе полученные из средств массовой информации, а также обращения, направленные на рассмотрение государственными и иными органами или уполномоченными должностными лицами;

- устные обращения — обращения, которые излагаются во время личного приёма Главы поселка Горшечное (далее - Главы) или заместителя главы поселка Горшечное;

- особый контроль — контроль за обращениями граждан, имеющими особую общественную и социальную значимость, а также направленными на рассмотрение государственными органами либо их должностными лицами, депутатами Собрания депутатов поселка Горшечное, с поручением сообщить им результаты рассмотрения обращений. при регистрации данных обращений ставится пометка «контроль»;

- общий контроль — контроль за своевременным рассмотрением всех обращений граждан, поступивших непосредственно в местную администрацию и зарегистрированных в установленном порядке.

3. Регистрация, порядок рассмотрения и сроки работы с письменными обращениями граждан

3.1. Письменное обращение гражданина, обратившегося в местную администрацию должно содержать:

- наименование местной администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина;

- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись и дату.

3.2. Обращение, поступившее в местную администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

3.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от остальных видов делопроизводства.

3.4. Обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (далее — журнал) специалистом местной администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.5. Обращения граждан, поступившие до 16.00, регистрируются датой текущего дня, а поступившие после 16.00 — датой рабочего дня, следующего за днём поступления.

3.6. При регистрации на обращениях граждан ставится входящий номер и дата регистрации.

Входящий номер состоит из буквенно - цифрового кода, состоящего из первой заглавной буквы ОГ - обращение граждан (либо буквенных индексов КОЛ - для коллективных обращений и ЛП — для устных обращений граждан с личного приема Главы), порядкового номера обращения граждан, начиная с начала

календарного года, индекс дела и через дробь указывается индекс журнала регистрации, например (ОГ- 8/02-02/02-18).

В журнал вносятся:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес заявителя;
- краткое содержание обращения;
- исполнитель;
- иная справочная информация.

3.7. После регистрации обращения граждан направляются Главе или заместителю Главы местной администрации на резолюцию. В соответствии с резолюцией обращения граждан передаются для исполнения по компетенции.

3.8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию местной администрации, направляются в течение 7 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 случаев, если текст письменного обращения не поддается прочтению. В данном случае ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или 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.

3.9. После резолюции письменные обращения возвращаются специалисту, который делает соответствующие отметки в журнале учета обращений граждан о содержании резолюций руководителя, организует копирование писем и направляет их с соответствующей отметкой на оригинале указанным в резолюции исполнителям.

3.10. Обращения должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации.

При необходимости могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие Других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 Дней. Для этого исполнитель, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения обращения представляет на имя главы служебную записку, запрос и обязательно промежуточный ответ заявителю. В данных документах обосновывается необходимость продления срока рассмотрения обращения. При этом направляется уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием срока направления ответа.

3.11. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в тот государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

312. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законодательством.

3.13. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах, подлежат списанию в дело о принятии к сведению изложенной ими информации следующие письменные обращения:

- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

- связанные с рекламой товаров или услуг.

3.14. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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 совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или 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.

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления 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.

- в случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно—телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

- 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.

- 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу

3.15. При поступлении в местную администрацию повторных письменных обращений специалистом, ответственными за работу с обращениями граждан, в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям.

3.16. Если рассмотрение письменного обращения поручается нескольким лицам, и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем соисполнителям направляются копии писем. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют информацию в соответствии с компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции руководителя осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации ответственному исполнителю несут все исполнители, указанные в поручении.

3.17. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий 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;

3.18. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или 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.

4. Организация личного приема граждан, порядок работы с устными обращениями

4.1. Личный приём граждан в местной администрации проводится главой поселка Горшечное или заместителем Главы поселка Горшечное.

Иные должностные лица осуществляют прием граждан в свое рабочее время.

4.2. Информация о времени личного приёма граждан и прямых телефонных линиях размещается на информационных стендах и других общедоступных для ознакомления местах.

4.3. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №1 к Положению). 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.

4.5. Письменные обращения, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

4.6. Должностное лицо, ведущее личный приём граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов и о постановке на контроль исполнения поручения по результатам рассмотрения обращения гражданина. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию органов местного самоуправления, гражданину разъясняются право и порядок обращения в иные соответствующие органы.

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

4.8. Устные обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы заявителям в письменной или устной форме.

5. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя:

- постановку обращений на особый контроль и общий контроль;
- введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии с резолюциями должностных лиц, давших поручения, отслеживание сроков, еженедельное информирование исполнителей о сроках исполнения обращений граждан;

- систематический анализ выполнения сроков разрешения устных и письменных обращений, доведение информации до руководителей органов местного самоуправления;

- изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения обращений;

- организацию методической помощи, индивидуальной работы с исполнителями, выработку управленческих решений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан;

- обобщение и анализ результатов исполнения обращений граждан;

- контроль за качеством, своевременностью ответа заявителю;

- снятие исполненных обращений с контроля.

5.2. Для обеспечения своевременного исполнения все обращения граждан ставятся на общий контроль.

5.3. Обращения граждан, поступившие из органов и от должностных лиц, с поручением сообщить им результаты рассмотрения обращений, ставятся на особый контроль.

5.4. Решение о постановке обращений на особый контроль может быть принято также Главой или заместителем Главы местной администрации.



5.5. Решение о продлении контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает глава или заместитель Главы местной администрации.

5.6. Организацию контроля за своевременным разрешением обращений граждан, поступивших в местную администрацию, осуществляют специалисты в соответствии с их должностными обязанностями.

5.7. Контроль может осуществляться и в случаях, когда после полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов, необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов прокуратуры и органов предварительного следствия).

6. Порядок подготовки ответов на обращения граждан и снятия их с контроля

6.1. Ответ на обращение гражданина должен содержать:

- информацию о том, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено;

- информацию по каждому вопросу, если заявитель ставит их несколько в своём обращении;

- данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов (с четким указанием, подтвердились ли факты, в случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений);

- аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа в рассмотрении обращения или невозможности решения затрагиваемых вопросов.

6.2. Ответ на обращение готовится исполнителем строго по резолюции руководителя, рассмотревшего обращение, при этом в ответе должны быть даны разъяснения по всем вопросам, поставленным заявителем.

6.3. Специалисты в соответствии со своими должностными обязанностями проверяют исполненные и подготовленные к отправке документы. В случае неисполнения резолюции руководителя, отсутствия ответов на все поставленные вопросы, заданные гражданином, ненадлежащего исполнения поручения, небрежного оформления ответа на обращение или других замечаний, подготовленный проект ответа возвращается исполнителю на доработку без продления срока исполнения документа.

6.4. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, с контроля не снимаются, а ставятся на долгосрочный контроль до вынесения решения и принятия необходимых мер для полного разрешения обращений.

6.5. Обращение гражданина считается рассмотренным, если автору дан устный или письменный ответ на все поставленные в нём вопросы.

6.6. В ответах не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;

- формальный подход к решению поставленных вопросов;

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

6.7. Датой снятия с контроля является дата отправки ответа гражданину.

7. Отчетность, анализ обращений граждан

7.1. Обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются в целях улучшения организации работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности администрации поселения.

7.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в целях информирования руководства готовит обобщающие аналитические справки по установленной форме.

8. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

8.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на Главу местной администрации в соответствии с действующим законодательством.

8.2. Ответственность за регистрацию и оперативное представление вновь зарегистрированных обращений несет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.3. Ответственность за несвоевременность подготовки ответа на обращение граждан или оформление его с ненадлежащим качеством возлагается на исполнителя.