

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**Утверждено**  
**Постановление администрации**  
**Черноморского района**  
**«26» декабря 2014 № 28**

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

**И ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**В АДМИНИСТРАЦИИ ЧЕРНОМОРСКОГО РАЙОНА**

**I. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет порядок организации личного приема граждан Главой администрации Черноморского района, первым заместителем Главы администрации Черноморского района, заместителями Главы администрации Черноморского района (далее - руководство администрации Черноморского района), в соответствии с утвержденным графиком и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями граждан к должностным лицам и руководителям структурных подразделений администрации Черноморского района, устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан в администрации Черноморского района.

2. В администрации Черноморского района организацию и координацию работы по личному приему граждан и по рассмотрению обращений граждан осуществляет сектор по организационной работе, вопросам контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан (далее – сектор). При рассмотрении обращений граждан необходимо руководствоваться Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Федеральным Законом от 02 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

*устные обращения* - обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по «горячей» телефонной линии администрации Черноморского района;

*письменные обращения* - обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;

*заявления* - обращения граждан в целях реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации и законодательством Российской Федерации и Республики Крым;

*жалобы* - обращения граждан с требованием о восстановлении прав, свобод и законных интересов граждан, нарушенных решениями и действиями (бездействием) органов власти, областных государственных организаций или их должностных лиц;

*предложения* - обращения граждан, направленные на улучшение порядка организации и деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений и организаций независимо от форм собственности, на совершенствование социально-экономических отношений и решение вопросов жизнедеятельности области;

*пожелания* - обращения граждан, содержащие приветствия, приглашения, поздравления, благодарности, не требующие ответа в официальные сроки;

*ходатайство* - обращение гражданина с просьбой о признании определенного статуса, прав и свобод, изложенное в письменной форме;

*коллективные обращения граждан* - обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

*повторное обращение* - обращение гражданина по одному и тому же вопросу.

#### 4. Настоящее Положение не распространяется на работу:

- с обращениями граждан, связанными с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации;

- с обращениями граждан, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации;

- с обращениями граждан, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами;

- с обращениями граждан, вытекающими из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями.

Положение обязательно для всех работников администрации Черноморского района.

## Организация и сроки рассмотрения обращений граждан

5. Все поступающие в администрацию Черноморского района почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются в сектор на регистрацию и контроль за прохождением.

6. Обращения граждан по резолюции руководителя направляются тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. В том случае, *если обращение не относится к ведению должностного лица администрации, на имя которого оно было адресовано, обращение в семидневный срок со дня поступления направляется тому органу государственной власти или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю в таком случае направляется, за подписью руководителя, сообщение о том, кому направлено на рассмотрение его обращение.*

Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам власти, органам местного самоуправления или их должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

7. Письменное обращение должно содержать: наименование и адрес органа власти или должностного лица, которым оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства гражданина, работы или учебы, дату и личную подпись. *Обращения граждан, в которых не указаны фамилия, место жительства, и личная подпись гражданина признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.*

Обращения граждан *о совершенном или готовящемся преступлении направляются для проверки в правоохранительные органы. Предложения, пожелания, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в общем порядке.*

8. В случае признания обращений граждан необоснованными им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

Должностные лица по требованию граждан обязаны знакомить их с материалами, результатами проверок, проведенных по их обращениям.

9. Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписывает Глава администрации Черноморского района или должностное лицо, которому глава администрации поручил его исполнение.

10. *На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.*

Прием устных обращений по контактными телефонами специалистами, которые обязательно фиксируются в учетных документах, исходя из характера обращения гражданина, дают консультацию, в каком порядке какой орган, и к

какому должностному лицу ему следует обратиться для решения поставленного вопроса.

11. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации. В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Сообщение заявителю подписывает руководитель, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

12. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

## **II. Осуществление личного приема граждан**

13. Личный прием граждан в администрации Черноморского района осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Крым, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Положением.

14. Личный прием граждан в администрации Черноморского района осуществляется руководством администрации в соответствии с утвержденным графиком по предварительной записи.

15. Подготовку графика личного приема граждан осуществляет ежемесячно должностное лицо сектора по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан.

16. График личного приема граждан руководством администрации Черноморского района подписывается руководителем Аппарата администрации Черноморского района и утверждается Главой администрации Черноморского района.

17. Графики личного приема граждан размещаются на официальном интернет-портале Правительства Республики Крым (страничка Черноморского района), и на информационном стенде в здании администрации Черноморского района, публикуются в средствах массовой информации.

18. Личный прием граждан должностными лицами, указанными в пункте 1 настоящего Положения проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции.

19. Организация личного приема граждан руководством Черноморской райгосадминистрации возлагается на отдел организационной работы.

20. Организация личного приема граждан руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым возлагается на соответствующих должностных лиц исполнительных органов государственной власти Республики Крым, ответственных за работу с обращениями граждан (далее - ответственные лица).

21. Личный прием граждан проводится руководством администрации Черноморского района в кабинетах, расположенных по адресу: пгт Черноморское, ул. Кирова, 16, 2-й этаж.

22. Личный прием граждан проводится руководителями исполнительных органов государственной власти Республики Крым в местах, установленных решениями указанных органов.

23. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан руководством администрации Черноморского района на основании предварительной записи, при этом каждый гражданин, пришедший на прием в приемный день, может попасть на прием к руководителю.

24. Заявления граждан о личном приеме могут быть направлены почтовым отправлением (296400, пгт Черноморское, ул. Кирова, 16) и посредством передачи заявления в администрацию.

25. Заявления о приеме, переданные по телефону, электронной почте, к рассмотрению не принимаются.

Работник в ходе личной беседы с гражданами вправе уточнить причины обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. В ходе предварительной беседы гражданину может быть предложено оставить свое заявление в письменном виде без записи на личный прием. В этом случае *работник администрации обязан принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о принятии.*

26. Заявления рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

1) заявление должно быть изложено в письменном виде и соответствовать требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2) в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием;

3) интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции соответствующих должностных лиц или органов власти;

4) представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц;

5) решение вопроса не должно противоречить действующему законодательству;

6) просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

7) заявление может подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения.

27. Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, то в записи на прием гражданину может быть отказано с разъяснением причин отказа. Решение об этом принимается заведующим сектором по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан или ответственным лицом соответственно.

28. В случаях, когда вопросы, поднимаемые в письменном заявлении о личном приеме, не относятся к компетенции администрации Черноморского района, гражданину направляется письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Разъяснение подписывается заведующим сектором по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан или ответственным лицом соответственно.

29. Заявления граждан о личном приеме регистрируются в секторе по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан.

30. Запись на повторный личный прием к руководству администрации производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

31. Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему *не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления*. В исключительных случаях руководитель Аппарата администрации Черноморского района вправе продлить срок рассмотрения заявления не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

32. После возвращения материалов личного приема граждан в сектор по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются "В дело". Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

33. Документы по личному приему формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в организационном отделе в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

### **III. Рассмотрение письменных и электронных обращений граждан**

34. Учет и регистрация обращений, поступивших в администрацию Черноморского района в специальной автоматизированной компьютерной программе осуществляет сектор по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан.

35. Письменные и электронные обращения должны содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) автора (авторов) обращения, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ (уведомление) в письменной или электронной форме.

Письменное обращение должно также содержать личную подпись автора (авторов) обращения и дату.

36. Гражданин вправе в подтверждение своих доводов приложить к обращению документы и материалы (копии документов и материалов) в письменной форме или направить их в электронной форме.

37. Конверты (пакеты) с письменными обращениями подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в секторе по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (пакете) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством администрации.

38. Должностные лица администрации, получившие письменные обращения, минуя сектор по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан, передают их в указанный сектор для регистрации, после чего письменные обращения возвращаются им для рассмотрения.

39. Глава администрации Черноморского района, первый заместитель Главы администрации, заместитель Главы администрации устанавливают порядок рассмотрения адресованных им обращений.

40. Письменные и электронные обращения рассматриваются без непосредственного участия граждан.

41. Письменные и электронные обращения, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются как обращения к должностному лицу в соответствии с настоящим Положением.

42. Обращения на иностранных языках или языках народов Российской Федерации рассматриваются после перевода текста обращения на русский язык. Порядок их направления для перевода на русский язык (составления аннотации) устанавливается инструкцией по делопроизводству.

43. При поступлении обращения работник сектора по вопросам организационной работы проверяет наличие указанных автором вложений и приложений. Поступившее обращение проверяется также на повторность поступления. Если указанные в обращении приложения отсутствуют, работник делает соответствующую запись в регистрационной карточке.

44. Остаются без ответа, не подлежат направлению в органы местного самоуправления, должностным лицам для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса, а подлежат списанию «в дело» обращения:

- 1) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- 2) в которых не указаны фамилия автора и (или) адрес для ответа (уведомления), за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии;
- 3) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностному лицу, уполномоченного рассматривать обращения граждан;
- 4) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

В случаях, указанных в подпунктах 1,3,4 пункта 44, при наличии возможности гражданин уведомляется об основаниях принятого решения. При наличии оснований, указанных в подпункте 3 настоящего пункта, гражданин предупреждается о недопустимости злоупотреблением правом.

45. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию «в дело» с уведомлением автора о принятии к сведению изложенной им информации следующие обращения:

- 1) не предполагающие ответа;
- 2) не содержащих конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- 3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан), основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- 4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

46. Не дается ответ и не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам обращение, текст которого не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

47. Подлежат списанию «в дело» без уведомления автора обращения, связанные с рекламой товаров или услуг.

48. Электронные обращения, подлежащие списанию «в дело», хранятся в порядке, установленном для письменных обращений.

49. Глава администрации, первый заместитель Главы, заместитель Главы, руководитель аппарата администрации Черноморского района **могут признать очередное обращение гражданина безосновательным** и принять решение о прекращении с ним переписки, в случае, если автору обращения многократно давались ответы и разъяснения по вопросам, содержащимся в обращении. О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

50. Ответы в электронной форме на обращения направляются авторам с использованием электронной почты в сети Интернет.

#### **IV. Организация делопроизводства по обращениям граждан**

51. Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой.

52. Регистрация обращений, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив осуществляется в порядке, предусмотренной Инструкцией по делопроизводству.



53. Письменные обращения передаются для регистрации в сектор. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и номер обращения. На каждое обращение оформляется регистрационная карточка в специальной автоматизированной компьютерной программе.

54. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются и передаются в сектор вместе с текстом обращения.

55. Исходящие документы по обращениям (сопроводительные письма, напоминания об исполнении обращения, ответы и уведомления авторам обращения) передаются для отправки в приемную администрации Черноморского района.

56. Постановка на контроль обращения в специальной автоматизированной компьютерной программе осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

57. Для формирования дела по письменному обращению, по необходимости, с оригинала обращения снимается копия. При необходимости с приложенных к обращению документов также снимаются копии.

58. Регистрация поступивших ответов осуществляется сектором, - регистрационный штамп проставляется на титульной стороне первой страницы ответа.

59. Формирование дела по обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или копия письменных поручений руководителя и его заместителей, ответ автору обращения, а также, если документ поступил на рассмотрение из вышестоящей организации, - ответ по рассмотрению обращения гражданина в вышестоящую организацию (если того требуют в резолюции). Списание письменных обращений «в дело» осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

60. Дела по письменным обращениям хранятся в секторе по вопросам организационной работы, контроля, делопроизводства, информатизации и обращений граждан в хронологическом порядке по порядковым номерам обращений граждан.

61. Дела по письменным обращениям имеют временные сроки хранения (5 лет).

## **V. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан**

62. Обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию Черноморского района, могут быть поставлены на контроль.

63. Основаниями для постановки на контроль могут служить:

1) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

2) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

3) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан).

Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих органов местного самоуправления, должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

64. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля обращения принимает должностное лицо, подписавшее сопроводительное письмо с просьбой о рассмотрении обращения.

65. Основанием для снятия с контроля обращения может служить ответ гражданину на поставленные в его обращения вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

66. Глава администрации или по его поручению первый заместитель Главы, заместитель Главы осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.

67. Главный специалист сектора анализирует и обобщает информацию о поступивших в администрацию письменных и устных обращениях граждан (о количестве и характере поступивших обращений) и **ежеквартально/ежегодно, до 5-го числа** следующего за отчетным периодом, представляют в Управление по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым.

68. Отдел организационной работы анализирует и обобщает информацию о личных приемах граждан и **еженедельно по четвергам** информирует о проведении личных приемов граждан Управление по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым.

## **VI. Заключительные положения**

69. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

70. Почтовый адрес для письменных обращений граждан:  
296400, Республика Крым, пгт Черноморское, ул. Кирова, 16, администрация Черноморского района;

Адрес электронной почты: [orgotdelrqa@gmail.com](mailto:orgotdelrqa@gmail.com)

Телефон: 92-963

Телефон приемной: 21-265

**Руководитель аппарата  
Черноморской райгосадминистрации**

**Ю.Е.Бесфамильная**