

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕМИЛУКСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СЕМИЛУКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 28.12.2015г. № 91
с. Семилуки

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации Семилукского сельского поселения Семилукского муниципального района Воронежской области

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации Семилукского сельского поселения Семилукского муниципального района Воронежской области (далее - Инструкция).
2. Сотрудникам администрации Семилукского сельского поселения Семилукского муниципального района при работе с документами обеспечить соблюдение требований, установленных настоящей Инструкцией.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Семилукского
сельского поселения

С.А. Шедогубов

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами
граждан и организаций в администрации
Семилукского сельского поселения
Семилукского муниципального района
Воронежской области

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации
Семилукского сельского
поселения Семилукского
муниципального района
от 28.12.2015 г. № 91

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в
администрации Семилукского сельского поселения
Семилукского муниципального района
Воронежской области

1. Общие положения

Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации Семилукского сельского поселения Семилукского муниципального района Воронежской области (далее – Инструкция), разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращение, заявитель), а также запросами о деятельности администрации Семилукского сельского поселения (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, осуществляющих поиск информации о деятельности администрации Семилукского сельского поселения (далее - пользователи информацией).

2. Состав, последовательность процедур по организации рассмотрения
обращений, требования к порядку их выполнения

2.1. Организация рассмотрения обращений в администрацию Семилукского сельского поселения включает в себя следующие процедуры:

- приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение;
- рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения);
- постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращения, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив;

- организация личного приёма, телефонных «прямых линий»; анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по обращениям.

2.2. Приём и регистрация обращения, направление его на рассмотрение.

2.2.1. Письменное обращение может быть доставлено в администрацию Семилукского сельского поселения непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, факсу, по электронной почте.

2.2.2. Все поступающие письменные обращения, в том числе телеграммы и документы, связанные с их рассмотрением, сортируются сотрудником администрации.

2.2.3. По просьбе заявителя на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений сотрудником администрации делается отметка о приёме письменного обращения и сообщается телефон для справок, а также:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;

- вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. Факт отсутствия самого текста письменного обращения указывается в кратком содержании обращения (аннотации);

- составляется акт в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов указанных в тексте письменного обращения.

2.2.4. Письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенное липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматривается как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи».

2.2.5. Обращения с отметками «Лично» или «Конфиденциально» не вскрываются, штамп с регистрационным индексом проставляется на конверте и передаётся адресату.

2.2.6. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, телефонных «прямых линий» и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в журнале обращений в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

2.2.7. На стадии регистрации обращений осуществляются следующие процедуры:

- проставляются регистрационные штампы;

- по прочтении текста письменного обращения (в том числе обращения в электронной форме) составляется аннотация содержания обращения;
- проводится проверка на повторность, многократность обращения;
- коллективное обращение отмечается индексом «Колл»;
- обращение без указания фамилии, имени, отчества и обратного адреса отмечается индексом «Б/п» («Без подписи»);
- обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления.

2.2.8. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в общем порядке, установленном Инструкцией.

2.3. Рассмотрение обращения (подготовка ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения).

2.3.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в администрации либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

2.3.2. В соответствии с действующим законодательством обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в администрации. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

2.3.3. В исключительных случаях срок исполнения рассмотрения обращений может быть продлён. Срок продления составляет не более 30 дней от установленного законодательством срока рассмотрения обращения.

2.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. Письменное обращение по вопросам, не относящимся к компетенции администрации Семилукского сельского поселения, направляется сотрудником в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующую организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в подпункте 2.3.4 пункта 2.3 раздела 2 Инструкции.

2.3.6. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения. По истечении 60 дней им может быть направлен запрос о принятых мерах по результатам рассмотрения обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

2.3.7. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление обращения (жалобы) на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение (жалоба) возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.3.8. Решение об оставлении без ответа по существу обращения принимается главой Семилукского сельского поселения на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случаях:

- прекращения рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя;
- злоупотребления заявителем правом (если в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи);
- невозможности прочтения текста;
- прекращения переписки с заявителем в связи с очередным обращением от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении им не приводятся новые доводы и обстоятельства (далее - многократные обращения);
- невозможности подготовки ответа на обращение без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.3.9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.3.10. При рассмотрении обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное (в соответствии с законодательством) рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;
- в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

- в соответствии с законодательством принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, или разъясняет их законное право;

- обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения в случае его продления;

2.3.11. В связи с многократным направлением ответа по существу поставленного вопроса одному и тому же заявителю и отсутствием новых доводов или обстоятельств исполнителем может вноситься мотивированное предложение о прекращении переписки с заявителем при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения этого же заявителя направлялись в администрацию.

2.3.12. Ответ заявителю по результатам рассмотрения обращения подписывается главой Семилукского сельского поселения. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю лицом, исполняющим его обязанности.

2.3.13. Ответ заявителю на обращение направляется сотрудником администрации в виде уведомления в следующих случаях:

- при принятии главой администрации решения о безосновательности рассмотрения очередного обращения и прекращении переписки;

- при отсутствии возможности дать ответ по существу без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- при переадресации обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.14. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

2.3.15. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

2.3.16. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) могут прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме, и его отказ от письменного ответа.

2.3.17. Порядок рассмотрения обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Приём, обработка и регистрация обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, производятся сотрудником администрации в соответствии с требованиями Инструкции.

2.4. Постановка на контроль, сокращение и продление сроков рассмотрения обращений, снятие с контроля по результатам рассмотрения, направление в архив.

2.4.1. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

2.4.2. Снятие с контроля поступивших обращений осуществляется:

- при представлении исполнителем ответа по существу поставленных в обращении вопросов;
- при предоставлении должностным лицом информации по итогам личного приёма;
- при переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4.3. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в архиве администрации в отдельных папках, сформированных по территориальному или иному признаку,

2.5. Организация проведения личного приёма, телефонных «прямых линий».

2.5.1. Организация проведения личного приёма включает в себя следующие процедуры:

- личный приём главы Семилукского сельского поселения: собеседование с заявителем, консультации по поставленным вопросам, регистрация обращения;
- рассмотрение обращения в ходе личного приёма при отсутствии необходимости дополнительного изучения вопроса или уточнения сведений по заявленной в обращении проблеме;
- направление обращения на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в случае необходимости получения дополнительных фактов или их подтверждения;
- контроль за сроками исполнения поручения по рассмотрению обращения, оформленного по итогам проведения личного приёма;
- подготовка исполнителем письменного ответа заявителю или представление устного ответа на обращение в ходе личного приёма;

2.5.2. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, почётные граждане, инвалиды 1 группы, беременные женщины и матери с малолетними детьми приглашаются на личный приём вне очереди.

2.5.3. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма (приложение к Инструкции) главы поселения, осуществляющим личный приём.

2.5.4. В случае отсутствия нарушений порядка рассмотрения обращений и принятия необходимых мер по результатам рассмотрения обращений со стороны исполнителя заявителю даётся устное разъяснение о представленном ему ранее ответе по существу обращения или принятых в соответствии с законодательством мерах по решению поставленных в обращении вопросов (по просьбе заявителя может быть дан письменный ответ).

2.5.5. В ходе личного приёма заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.5.6. В случае получения исчерпывающего ответа по всем поставленным в обращении вопросам в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

2.6. Анализ количества и характера обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер при рассмотрении обращений.

2.6.1. Информационно-аналитическая работа с обращениями осуществляется по следующим направлениям:

- анализ поступивших обращений с использованием современных и унифицированных программных средств;

- осуществление в соответствии с полномочиями проверок результативности рассмотрения обращений и решений по итогам рассмотрения обращений государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- выявление причин многократности обращений, в том числе в одни и те же государственные органы, органы местного самоуправления, одним и тем же должностным лицам.

2.6.2. Специалист администрации:

- осуществляет подготовку ежемесячных, ежеквартальных и ежегодных информационно-статистических материалов по количеству и характеру обращений;

- изучают обращения, поступающие по всем каналам связи, а также информацию по результатам их рассмотрения, предоставленную исполнителями;
- в установленном порядке осуществляют сбор информации о работе с обращениями в государственных органах, органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений

3.1. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

- постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;
- выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;
- подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрение обращения;
- предоставление информации главе поселения для принятия решения.

3.2. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

- за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;
- за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

3.3. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок (далее - проверки):

- объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;
- соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;
- выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

3.4. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

- текущий (ежедневный);
- оперативный (еженедельный);
- упреждающий (подекадный).

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей обращений (жалоб).

4. Ответственность за рассмотрение обращений.

4.1. Глава, специалисты, сотрудники администрации привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

4.2. Персональная ответственность главы, специалистов, сотрудников администрации за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.

4.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является согласно законодательству разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

4.4. При уходе в отпуск, переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель (сотрудник администрации) обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому должностному лицу администрации в соответствии с его должностной инструкцией.

Администрация Семилукского сельского поселения
Семилукского муниципального района Воронежской области

Карточка регистрации приема граждан

№ _____ « _____ » _____ 20__ г.

ФИО заявителя _____

адрес: _____

Краткое содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Заключение _____

Администрация Семилукского сельского поселения
Семилукского муниципального района Воронежской области

Карточка регистрации приема граждан

№ _____ « _____ » _____ 20__ г.

ФИО заявителя _____

адрес: _____

Краткое содержание заявления _____

Фамилия ведущего прием _____

Заключение _____

Дата	Кому и что поручено
Срок исполнения:	

Результат _____

Дата	Кому и что поручено
Срок исполнения:	

Результат _____
