

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ АБАШЕВО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХВОРОСТЯНСКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ОТ 29 декабря 2025 ГОДА

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ АБАШЕВО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХВОРОСТЯНСКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

На основании Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, руководствуясь Уставом сельского поселения Абашево муниципального района Хворостянский Самарской области, Администрация сельского поселения Абашево муниципального района Хворостянский Самарской области,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан в администрации сельского поселения Абашево муниципального района Хворостянский Самарской области (далее – Положение).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Абашевский вестник», и разместить на официальном сайте администрации в сети Интернет
4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Абашево
Муниципального района Хворостянский
Самарской области
Г. А. Шабавнина



ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ АБАШЕВО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ХВОРОСТЯНСКИЙ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками Администрации сельского поселения Абашево муниципального района Хворостянский Самарской области (далее - Администрация).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Администрации, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются только граждане России.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Администрацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Администрацию свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Администрации, работников, а также членов их семьи, сотрудники Администрации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее - "обращение") - направленное в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию.

1.2.7. Предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Администрации.

1.2.8. Заявление-просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Администрации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности сотрудников Администрации и ее предприятий, учреждений.

1.2.9. Жалоба-обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Администрации и ее предприятий, учреждений.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Администрации или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.2.11. Администрация осуществляет публично значимые функции.

1.3. При рассмотрении обращения Администрацией гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации письменного обращения в другую Администрацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Администрации в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую Администрацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Администрация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Администрацию в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также внутренними документами Администрации, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают все работники Администрации, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (Глава поселения, специалисты).

2.5. В то же время по возможности обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную (канцелярию) Администрации (п. 5.1 настоящего Положения).

2.6. Все обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Администрации), срока исполнения, реакции гражданина.

2.7. На каждое письменное обращение гражданина заполняется регистрационно-контрольная карточка (РКК).

2.8. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне РКК вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе РКК "Краткое содержание" указывают, кому направлено для принятия решения или мер

реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.9. Работники, указанные в п. 2.4 настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить гражданина в приемную Администрации (п. 5.1 настоящего Положения).

2.10. Работник Администрации, которому поручено рассмотреть обращение:

- 1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.11. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, Администрацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет Глава поселения.

2.12. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

2.13. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания исполнитель докладывает Главе поселения или направляет с сопроводительным письмом для рассмотрения в подразделения, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.14. В проекте резолюции Главы поселения или его заместителя, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.15. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Администрации, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.16. Письменные обращения граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждений и предприятий Администрации, не требующие доклада Главе поселения, направляют в срок не позднее 7 дней с даты их поступления с сопроводительным письмом за подписью Главы поселения, в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом автора обращения.

2.17. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Администрацию, должны быть приняты в срок до 30 дней со дня поступления. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 15 дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение

специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, руководителем, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения руководитель сообщает гражданину в письменной форме.

2.18. О результатах рассмотрения обращения гражданина исполнитель готовит проект ответа для представления на подпись руководителю или заместителю руководителя.

2.19. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные руководством Администрации, отправляют через канцелярию, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для хранения в подразделение Администрации, в котором находится подлинник обращения гражданина.

2.20. Передача зарегистрированных письменных обращений граждан от одного исполнителя к другому допускается только по согласованию с руководством Администрации.

2.21. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию, осуществляет Глава поселения.

2.22. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.23. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, канцелярия Администрации формируют в дело.

2.24. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.

2.25. 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.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
- действительно ли Администрация является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращения;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращения;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности Администрации;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
 - возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
 - требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения;
 - устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об

удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;

- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Администрации.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ Администрации на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Администрации.

Ответ на обращение подписывает Глава поселения или уполномоченное на то лицо.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Администрации.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Администрации.

4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Администрации через другие Администрации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль Администрации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию из иных органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или орган, направившие обращение в Администрацию.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Администрации, порядок работы которой определяется соответствующим локальным нормативным документом Администрации.

Прием граждан в приемной Администрации работники приемной ведут ежедневно с 9-00 ч. до 17-00 ч., кроме нерабочих дней. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения граждан" и регистрационно- контрольных карточек.

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не

входят в компетенцию Администрации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы и организации.

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.4. Глава поселения и его заместитель, другие должностные лица Администрации ведут личный прием, о времени которого граждан информирует специалист Администрации.

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ СЕНАТОРОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ДЕПУТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ

6.1. Подготовка и направление ответов на обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации".

6.2. При поступлении в Администрацию обращения сенатора Российской Федерации или депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, должностные лица Администрации, в ведении которых находятся затронутые в обращении вопросы, обязаны безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения) дать ответ на это обращение и предоставить запрашиваемые документы или сведения.

Если необходимо провести дополнительную проверку или истребовать какие-либо материалы, указанные должностные лица Администрации обязаны сообщить об этом обратившемуся сенатору Российской Федерации или депутату Государственной Думы.

6.3. Прием, учет, регистрацию и направление на рассмотрение поступающих в Администрацию обращений сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы, а также контроль за их исполнением осуществляет Глава поселения.

6.4. Проекты ответов на обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы подготавливают сотрудники Администрации в соответствии с поручениями руководства Администрации.

При необходимости поручается обособленным структурным подразделениям Администрации представить материалы по затронутым в запросах и обращениях сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы вопросам.

6.5. Обращения сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы и

документы, связанные с их рассмотрением, формируют в дела в соответствии с номенклатурой дел.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми сотрудниками Администрации, к которым гражданин обратился в первоочередном порядке.

7.2. В случае обращения работника, работающего с обращением, к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- не фиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

8.2. Каждый работник Администрации несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

8.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

8.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

8.5. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники Администрации несут ответственность в соответствии со ст. 5.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

8.6. За нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, руководство Администрации несет ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его подписания Главой поселения и действует до его отмены или утверждения нового Положения.