

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В АДМИНИСТРАЦИЮ ПРИВОЛЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
(в ред. Постановления Главы администрации Приволжского муниципального  
района от 17.09.2007 N 798)**

Настоящее Положение в соответствии с Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Приволжского муниципального района определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в администрацию Приволжского муниципального района.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 1. Основные понятия, используемые в Положении**

1. Под обращениями граждан в настоящем Положении понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства граждан, в том числе коллективные, направленные в администрацию Приволжского муниципального района или её должностным лицам.

2. В положении используются следующие основные понятия:

**граждане** - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Приволжского муниципального района;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных 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, недостатках в работе государственных органов, 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;

**коллективные обращения** - обращения двух или более граждан, в том числе принятые в ходе митингов, собраний;

**повторные обращения** - обращения, поступившие от одного и того же

лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным и областным законодательством для рассмотрения данного обращения срок или обратившийся не согласен с принятым по его обращению решением;

**анонимные обращения** - обращения, не содержащие сведений о личности обратившихся граждан, а именно: фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учебы.

## **Статья 2. Право граждан на обращения**

1. Граждане вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном законом порядке, обращаться в администрацию Приволжского муниципального района и к выборным и иным должностным лицам администрации Приволжского муниципального района (далее – администрация района).

2. Обращения граждан, поступившие в администрацию района из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, по линии прямой телефонной связи, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

3. Администрация района обязана размещать в доступных местах постоянную информацию о днях и часах приема, а также в доступной форме информировать граждан о должностных лицах, рассматривающих обращения граждан, об их компетенции и порядке работы с обращениями граждан.

## **Статья 3. Порядок приема обращений граждан**

1. Работу по приему, регистрации, контролю по своевременному и эффективному рассмотрению обращений граждан в администрацию района, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан организует отдел муниципальной службы и оргработы администрации района.

2. Все обращения, поступающие в администрацию района, регистрируются в день их поступления, на них заполняются регистрационно-контрольные карточки, информация о которых заносится в регистрационный журнал (форма прилагается).

На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата.

3. По обращениям окончательные ответы готовятся специалистами структурных подразделений администрации Приволжского муниципального района и подписываются руководителями, курирующими данные структурные подразделения.

4. Ответы на обращения, на которых наложена резолюция главы администрации Приволжского муниципального района или его заместителей, даются за подписью главы администрации района или его заместителей.

5. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему зако-

нодательству.

## **II. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

### **Статья 4. Обязанность должностных лиц администрации района рассматривать обращения граждан**

1. Должностные лица администрации района, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязаны своевременно и по существу рассматривать обращения и принимать по ним решения в порядке, установленном действующим законодательством.

2. Должностные лица администрации района при рассмотрении обращений граждан обязаны:

1) внимательно разбираться в существе обращения; в случае необходимости предложить обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса;

2) оказывать содействие гражданам в получении необходимых документов, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат иной информации, не подлежащей разглашению;

3) обеспечивать своевременное и правильное рассмотрение поступивших от граждан обращений;

4) систематически контролировать состояние дел по рассмотрению обращений граждан, принимать меры к устранению причин, вызывающих повторные обращения граждан;

5) сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям.

### **Статья 5. Подведомственность дел об обращениях граждан**

1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами администрации района в соответствии со своей компетенцией.

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи 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.

3. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

### **Статья 6. Устные обращения граждан**

1. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в обращении факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, а личности обратившихся известны или установлены

путем предъявления документов, удостоверяющих личность.

2. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме, и они не подлежат регистрации.

3. Устные обращения граждан, поступившие в адрес должностного лица администрации района на личном приеме, или в ходе прямого эфира с ним на телевидении, прямой телефонной линии, на радио, в других средствах массовой информации, рассмотрение которых требует дополнительной проверки, подлежат обязательной регистрации в приемной администрации района.

## **Статья 7. Письменные обращения граждан**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию района или её должностным лицам.

3. Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения.

4. Не рассматриваются обращения граждан, содержащие нечитаемый текст. В этом случае, если возможно установить адрес обратившегося лица, ему в пятитдневный срок по поступлении обращения отправляется уведомление о невозможности рассмотрения нечитаемого текста обращения.

5. Письменные обращения граждан, а также обращения, зафиксированные на магнитоносителях и лазерных дисках, адресованные в администрацию района или должностным лицам администрации района через средства массовой информации, в случае передачи их по назначению регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями настоящего Положения.

6. Полномочия представителя, выступающего с обращением от имени гражданина, оформляются в соответствии с гражданским законодательством.

## **Статья 8. Анонимные обращения граждан**

1. Анонимные обращения граждан, поступившие в администрацию района и должностным лицам администрации района, уполномоченным принимать решения по обращениям граждан, не рассматриваются и направляются в архив.

2. Анонимные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба и иные угрозы, а также признания в совершенных преступных деяниях или сообщения о возможных преступных посягательствах, безотлагательно направляются в правоохранительные органы для принятия соответствующих мер.

## Статья 9. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в администрации района осуществляется главой администрации района, заместителями главы администрации и другими должностными лицами администрации района. Перечень должностных лиц, обязанных вести личный прием, определяется главой администрации района.

Предварительная запись на прием к главе администрации района осуществляется секретарем Главы администрации района.

2. Личный прием граждан должен проводиться в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы.

3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4. Должностные лица, ведущие прием граждан, для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам, могут привлекать к их рассмотрению руководителей и специалистов администрации района.

Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку приема гражданина или регистрационный журнал, который ведется каждым должностным лицом самостоятельно. В регистрационном журнале указывается в обязательном порядке номер и дата поступления обращения, Ф.И.О. обратившегося, адрес, содержание обращения, результаты рассмотрения обращения.

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 регистрационно-контрольной карточке приема гражданина, или в регистрационном журнале.

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

Руководители, ведущие прием граждан, руководствуясь действующими законодательством, нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции, вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

5. Если гражданин по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме не может изложить свою просьбу, руководитель, осуществляющий прием, обязан оказать ему в этом необходимую помощь.

6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию руководителя, ведущего прием, гражданину разъясняется,

в какой орган (учреждение) ему следует обратиться и, по возможности, ему оказывается необходимое содействие.

7. Неявка на личный прием по неуважительным причинам гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении поданного им обращения, должностное лицо вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц.

При неявке гражданина, подавшего обращение, повторно без уважительных причин обращение остается без рассмотрения и направляется в архив, если его рассмотрение невозможно в отсутствие гражданина.

8. При нарушении гражданином общественного порядка принимаются меры по пресечению противоправных действий. При необходимости может быть оказана медицинская помощь.

9. Должностные лица администрации района несут личную ответственность за организацию приема граждан и рассмотрение их обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Статья 10. Подача коллективных обращений**

Коллективные обращения граждан, в том числе принятые на собраниях (сходах), конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Положением, регулирующим порядок рассмотрения письменных обращений.

### **Статья 11. Сроки рассмотрения обращений граждан**

1. Письменное обращение, поступившее в администрацию района или её должностным лицам в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях руководитель администрации района должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день регистрации обращения.

8. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок истекает в последний день этого месяца. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

### **Статья 12. Права граждан при рассмотрении обращений**

1. Граждане при рассмотрении их обращений имеют право:

- 1) знакомиться с материалами по делу об обращении;
- 2) представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании должностным лицом, рассматривающим обращение;
- 3) требовать получения в установленный срок письменного ответа о результатах рассмотрения обращения;
- 4) обжаловать принятое решение;
- 5) осуществлять иные права в соответствии с законодательством

Российской Федерации.

2. Граждане, обратившиеся с коллективными обращениями, реализуют права, определенные пунктом 1 настоящей статьи, через своих представителей.

3. Лица, действия (бездействие) или решения которых обжалуются, пользуются правами, перечисленными в пункте 1 настоящей статьи.

### **Статья 13. Результаты рассмотрения обращений**

1. По результатам рассмотрения обращений граждан должностное лицо администрации района принимает одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения;
- 2) об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;
- 3) о направлении обращения по подведомственности.

2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

3. Должностное лицо, принявшие решения по обращениям граждан, самостоятельно исполняют их либо поручают исполнение подчиненным им структурам и должностным лицам администрации района.

4. В случае несогласия с решением, принятым администрацией района или должностным лицом администрации района, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу либо в суд в установленном порядке.

### **Статья 14. Ответственность за нарушение установленного Порядка рассмотрения обращений граждан**

1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Действия (или бездействия) должностных лиц администрации района по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

**Лицевая сторона**

## РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

### предложений, заявления и жалоб граждан

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_

Место работы, должность \_\_\_\_\_

Дата и индекс обращения \_\_\_\_\_

Предыдущие обращения \_\_\_\_\_

Вид обращения (предложение, заявление, жалоба) \_\_\_\_\_

Наименование организации, переславшей заявление, жалобу, дату и индекс  
сопроводительного документа: \_\_\_\_\_

Краткое содержание предложения, заявления, жалобы \_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция, или кому направлен документ. Срок исполнения \_\_\_\_\_

### Обратная сторона

Дата и индекс исполнения и краткое содержание результатов рассмотрения \_\_\_\_\_

Кем, когда дан ответ заявителю, письменный или устный \_\_\_\_\_

Срок рассмотрения предложения, заявления, жалобы (количество дней) \_\_\_\_\_

Отметка о контроле (в случае, когда фактическое исполнение вопроса отложено до  
наступления конкретного срока) \_\_\_\_\_

Отметка об окончательном разрешении предложения, заявления, жалобы \_\_\_\_\_