



**РЕСПУБЛИКА КРЫМ  
САКСКИЙ РАЙОН  
ЗЕРНОВСКОЙ СЕЛЬСКИЙ СОВЕТ  
45 сессия I созыва  
РЕШЕНИЕ № 371**

«24» сентября 2018 года  
с. Зерновое

**О Положении об организации деятельности по  
рассмотрению обращений граждан в администрации  
Зерновского сельского поселения Сакского района  
Республики Крым**

На основании статьи 32 Федерального закона от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 02.07.2013 года № 182 «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Зерновское сельское поселение Сакского района Республики Крым,

Зерновской сельский совет РЕШИЛ:

1. Утвердить Положение об организации деятельности по рассмотрению обращений граждан в администрации Зерновского сельского поселения Сакского района Республики Крым (Приложение).

2. Настоящее решение обнародовать на официальном Портале Правительства Республики Крым на странице Сакского муниципального района ([sakimo.rk.gov.ru](http://sakimo.rk.gov.ru)) в разделе «Муниципальные образования Сакского района», подраздел «Зерновское сельское поселение» в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде Зерновского сельского совета: по адресу: Республика Крым, Сакский р-н, с. Зерновое, ул. Школьная, 26.

3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию Зерновского сельского совета по образованию, культуре, молодежной политике, спорту и социальной защите населения.

Председатель Зерновского сельского  
совета – глава администрации  
Зерновского сельского поселения

Карасёва Н.Б.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ЗЕРНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
САКСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в администрации Зерновского сельского поселения Сакского района Республики Крым (далее – администрация сельского поселения).

2. Рассмотрение обращений граждан производится председателем сельского совета - главой администрации сельского поселения, заместителем главы администрации сельского поселения и специалистами администрации сельского поселения.

**2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

3. Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) на имя председателя сельского совета - главы администрации сельского поселения, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают заместителю главы администрации сельского поселения.

4. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заместителем главы администрации сельского поселения.

**5.1. Устные обращения граждан**

- 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.

- На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

**5.2. Письменные обращения граждан**

- Письменное обращение должно содержать наименование органа или должностного лица, которым оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, обратившегося, его место жительства, работы или учебы, контактный телефон, если такой имеется, дату обращения и личную подпись. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

- Все письменные обращения граждан регистрируются в день их поступления в порядке, определяемом действующим законодательством.

- Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения.

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

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

6. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

7. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, передаются заместителю главы администрации сельского поселения.

### **3. Регистрация поступивших обращений**

8. Регистрация поступивших обращений граждан на имя председателя сельского совета - главы администрации сельского поселения ведется в журнале учета письменных обращений граждан.

9. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два – три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Сакского района Республики Крым и т.д.), предоставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

- определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

- письмо проверяется на повторность.

### **4. Направление обращений на рассмотрение**

10. Зарегистрированные обращения передаются председателю сельского совета - главе администрации сельского поселения для рассмотрения и определения ответственного исполнителя.

### **5. Рассмотрение обращений**

12. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в сроки, определенные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится по служебной записке ответственного исполнителя главой администрации сельского поселения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

14. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иной организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

15. По поступившему обращению председателем сельского совета - главой администрации сельского поселения дается поручение. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись и дату.

16. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в иную организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

17. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных организаций.

18. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок уведомляет об этом председателя сельского совета – главу администрации сельского поселения, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

## **6. Требования к оформлению ответа на обращение**

19. Ответы на обращения граждан подписывают председатель сельского совета - глава администрации сельского поселения либо заместитель главы администрации сельского поселения в случае его отсутствия.

20. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

21. В ответе в иную организацию должно быть четко указано то, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому из авторов дан ответ.

22. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

23. Ответы заявителям и в иные организации печатаются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения.

24. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

25. Подлинники обращений граждан в иные организации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

26. Если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

27. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются заместителю главы администрации сельского поселения, который проверяет правильность оформления ответа и делается отметка в журнале учета. Заместитель главы администрации сельского поселения вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Положением, и предложить переоформить ответ.

28. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется заместителем главы администрации сельского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения.

## **7. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

29. Все обращения граждан, поступившие на имя председателя сельского совета - главы администрации сельского поселения.

С контрольных писем при необходимости снимаются копии.

30. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет заместитель главы администрации сельского поселения, который периодически направляет исполнителям напоминания об обращениях, срок которых истекает, и отдельно от тех, срок рассмотрения которых истек.

## **8. Организация личного приема граждан**

31. Прием граждан ведут председатель сельского совета - глава администрации сельского поселения и иные должностные лица администрации сельского поселения в соответствии с графиком приема

32. 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.

33. В ходе приема, председатель сельского совета - глава администрации сельского поселения, заместитель главы администрации сельского поселения, ведущие прием, уведомляют заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

34. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема председателя сельского совета - главы администрации сельского поселения осуществляет заместитель главы администрации сельского поселения.

35. На устных обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Контроль».

36. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по предоставленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

## **9. Сроки рассмотрения обращений граждан**

37. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

38. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», председатель сельского совета – глава администрации сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

39. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется сообщение в течение пяти дней со дня принятия по нему соответствующего решения.

40. Течение срока, определенного периодом времени, начинается в день поступления обращения.

41. 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.

42. Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день рассмотрений обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.