

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТОЛОКОНЦЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
КРУТИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 13 июня 2019 года

№ 58

с. Толоконцево

Об утверждении порядка организации работы  
с обращениями граждан в Администрации  
Толоконцевского сельского поселения

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Толоконцевского сельского поселения, обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение", руководствуясь Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Толоконцевского сельского поселения,

**ПО С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Толоконцевского сельского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление Администрации от 26.06.2013 года № 66 « Об утверждении порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Толоконцевского сельского поселения» признать утратившим силу.

3. Настоящее постановление опубликовать (обнародовать) согласно п.4 ст.37 Устава Толоконцевского сельского поселения Крутинского муниципального района Омской области.

4. Контроль исполнения постановления оставляю за собой.

Глава Толоконцевского  
сельского поселения

Н.Н.Граничева

**ПОРЯДОК**  
**организации работы с обращениями граждан**  
**в Администрации Толоконцевского сельского поселения**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Толоконцевского сельского поселения (далее - Порядок) разработан на основании Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение", Устава Толоконцевского сельского поселения в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Толоконцевского сельского поселения.

2. В Администрации Толоконцевского сельского поселения обращения граждан (далее - обращения) рассматривают Глава Толоконцевского сельского поселения, специалисты Администрации Толоконцевского сельского поселения

3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию Толоконцевского сельского поселения в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:

- доставленные гражданами лично в Администрацию Толоконцевского сельского поселения;
- поступившие по почте;
- направленные по информационным системам общего пользования;
- принятые на встречах с населением, во время проведения личного приема граждан специалистами Администрации;
- иные обращения.

4. Глава Толоконцевского сельского поселения в ходе рассмотрения обращения:

1) дает соответствующие поручения и определяет срок исполнения поручения;

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает решения в соответствии с действующим законодательством о продлении срока рассмотрения обращения и списании обращения в дело;

4) совершает иные действия в соответствии с действующим законодательством.

5. Глава Толоконцевского сельского поселения вправе проверить исполнение принятого им решения по обращению, в том числе фактическое исполнение которого предусмотрено в срок, превышающий срок рассмотрения обращения, установленный законодательством.

**II. Организация приема граждан**

6. Прием граждан осуществляется ответственным лицом по работе с обращениями граждан .

7. Помещение для приема граждан оснащается письменными

принадлежностями, необходимыми для написания обращений, информационным стендом с образцами бланков письменных обращений, объявлениями, выдержками из нормативных правовых актов.

8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

9. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан заносит данные гражданина в электронный журнал регистрации обращений (далее - электронный журнал), проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса, при необходимости направляет гражданина к специалисту Администрации.

10. При приеме письменного обращения на втором экземпляре письменного обращения ставится штамп, и делается соответствующая отметка с указанием даты приема письменного обращения, фамилии, инициалов и подписи ответственного лица по работе с обращениями граждан, принявшего обращение.

11. По результатам приема гражданина ответственное лицо делает соответствующую отметку в электронном журнале.

12. Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации Толоконцевского сельского поселения разъясняется гражданину в устной форме, о чем в электронном журнале делается соответствующая запись.

### **III. Проведение мероприятий по организации личного приема Главы Толоконцевского сельского поселения.**

13. Личный прием Главы Толоконцевского сельского поселения (далее - личный прием) осуществляется в соответствии с графиком, который разрабатывается на предстоящий год до 31 декабря текущего года.

14. График личного приема (далее - график) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество Главы Толоконцевского сельского поселения, периодичность, время и место (адрес) проведения приема. График на предстоящий год размещается в помещении Администрации в доступных для ознакомления местах.

15. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом в соответствии с утвержденным на текущий год графиком. Решение о записи гражданина на личный прием принимается по согласованию с Главой Толоконцевского сельского поселения.

16. В ходе записи на личный прием гражданин должен сообщить, предъявив документ, удостоверяющий личность:

- фамилию, имя, отчество (при наличии последнего);
- адрес места жительства (регистрации);
- контактный телефон;
- льготную категорию;
- четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса.

17. Запись граждан на выездной прием Главы Толоконцевского сельского поселения осуществляется ответственным лицом в соответствии с утвержденным графиком по месту проведения выездного приема по предложению администрации.

18. Список граждан на личный прием (далее - список) формируется ответственным лицом, который не позднее трех рабочих дней до наступления даты проведения личного приема направляется Главе Толоконцевского сельского поселения.

19. Список содержит следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество Главы Толоконцевского сельского поселения;
- место и время проведения личного приема;
- фамилию, имя, отчество граждан, внесенных в список, с указанием очередности каждого;
- сведения о месте жительства (почтовом адресе), номере телефона (при наличии) гражданина;
- содержание вопросов обращения.

В список включаются сведения о присутствующих и приглашенных на прием должностных лицах

20. К списку прилагается информация о состоянии дел по вопросам гражданина, указанным в списке. Организацию сбора информации осуществляет ответственное лицо.

21. Приглашение граждан осуществляется ответственным лицом по телефону, при этом сообщается дата, время и место проведения личного приема.

22. Для проведения личного приема создается регистрационно-контрольная карточка в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации Толоконцевского сельского поселения (далее - РКК), и распечатывается карточка личного приема на бумажном носителе.

23. В случае повторного обращения гражданина ответственное лицо осуществляет подборку имеющихся материалов по ранее рассмотренному обращению и представляет их Главе Толоконцевского сельского поселения, ведущему личный прием, вместе с карточкой личного приема.

24. Личный прием осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

25. Во время проведения личного приема дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема, или информирует гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

26. Карточка личного приема с поручением и датой исполнения распечатывается ответственным лицом, подписывается у Главы Толоконцевского сельского поселения и передается ответственному лицу для сканирования .

#### **IV. Организация делопроизводства по письменным и иным обращениям**

27. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации Толоконцевского сельского поселения ответственным лицом в течение трех дней с даты поступления обращения.

28. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

29. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

30. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не направляется.

31. На письменные обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, которые не содержат конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

32. В правом верхнем углу первой страницы письменного обращения на бумажном носителе ответственным лицом указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, в том числе с использованием соответствующего штампа.

33. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются Главе Толоконцевского сельского поселения для организации последующих действий по рассмотрению обращений. Передача обращений осуществляется под роспись с фиксацией необходимых сведений в журнале рассылки обращений граждан.

#### **V. Требования к подготовке ответов, запросов, информации по обращениям**

34. Информация на имя руководителя об исполнении поручения передается в одном экземпляре. Указанная информация подписывается исполнителем на бумажном носителе и регистрируется в установленном порядке "Внутренние".

35. Проекты ответов авторам обращений, запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информации руководителям указанных органов или должностных лиц создаются в базе данных "Исходящие" за подписью Главы Толоконцевского сельского поселения на бумажном носителе в одном экземпляре на стандартном листе бумаги.

36. Если последний день исполнения поручения приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

37. Ответственное лицо в правом верхнем углу первой страницы текста документа на бумажном носителе первой страницы второго экземпляра текста документа, подлежащего отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации указывают регистрационный номер обращения и дату представления информации, в том числе с использованием соответствующего штампа.

38. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации, осуществляется ответственным лицом в базе данных "Исходящие" и журнале исходящей корреспонденции по обращениям, после чего документы передаются ответственному лицу по работе со служебной документацией для конвертования и отправки почтой.

39. При наличии электронного адреса ответ автору обращения (при необходимости) отправляется ответственным лицом на указанный электронный адрес с подтверждением факта отправки.

#### **VI. Постановка обращений на дополнительный контроль и продление сроков рассмотрения обращений**

40. В случае если в информации исполнителя, рассматривающего обращение, указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение предусмотренного законом периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль руководителем, давшим поручение, о чем автору обращения направляется письменный ответ с указанием срока окончательного решения вопроса.

41. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

## **VII. Завершение рассмотрения обращения, формирование и архивирование дела**

42. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение руководителя о списании обращения оформляется словосочетанием "в дело", датой и подписью руководителя, рассматривающего обращение, которые указываются на последнем по хронологии документе (информации исполнителя, копии ответа автору обращения и т.п.) и созданием соответствующей резолюции. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращений на личном приеме руководителя и созданием соответствующей резолюции.

43. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются ответственным лицом в дела. Дела хранятся в твердых архивных папках (допускается группирование 40 - 50 дел в одну папку), озаглавленных с использованием реквизитов утвержденной номенклатуры дел в Администрации Толоконцевского сельского поселения.

44. Архивирование дел по обращениям ведет ответственное лицо. Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой дел в Администрации Толоконцевского сельского поселения.