от 9 октября 2023 года № 1159

**Об утверждении Положения о порядке**

**работы с обращениями граждан**

**в администрации Пугачевского**

**муниципального района**

# В целях совершенствования и повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации Пугачевского муниципального района, в соответствии с Уставом Пугачевского муниципального района администрация Пугачевского муниципального ПОСТАНОВЛЯЕТ:

# 1.Утвердить прилагаемое [Положение](#P48) о порядке работы с обращениями граждан в администрации Пугачевского муниципального района.

# 2.Признать утратившими силу постановления администрации Пугачевского муниципального района Саратовской области:

# от 18 сентября 2013 года № 1130 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции по организации рассмотрения обращений граждан в администрации Пугачевского муниципального района Саратовской области»;

# от 16 января 2015 года № 30 «О внесении изменений в постановление администрации Пугачевского муниципального района Саратовской области от 18 сентября 2013 года № 1130».

# 3.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Пугачевского муниципального района.

# 4.Отделу информации, анализа и общественных отношений опубликовать настоящее постановление, разместив на официальном сайте администрации Пугачевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и в газете «Деловой вестник Пугачевского муниципального района».

# 5.Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Глава Пугачевского**

**муниципального района А.В.Янин**

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Пугачевского муниципального района Саратовской области

от 9 октября 2023 года № 1159

[**Положение**](#P48)

**о порядке работы с обращениями граждан**

**в администрации Пугачевского муниципального района**

I.Общие положения

1.1.Настоящее Положение определяет организацию и порядок работы с обращениями граждан в администрации Пугачевского муниципального района (далее-администрация района).

1.2.Положение разработано в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF648CA74CEF4C13594B6510A1584CDD16F7B49F3A22931D22C7419g0X0P) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF741C979C7A29637C5E35F0F1DD497C1793246F5BC2937CD267F4F520E21C5068A836823422EEA3Fg2X7P) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF042CF71C5A59637C5E35F0F1DD497C1793246F5BC2936CD2D7F4F520E21C5068A836823422EEA3Fg2X7P) от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF043C473C5A39637C5E35F0F1DD497C16B321EF9BE2E29CC286A190348g7X7P) от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», [Законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59CB0AD55B1615FC4B937CC4A39E669ABF595842849194397240A0ED6D62C12C7305034C6ACA048Fg9XEP) Саратовской области от 31 июля 2018 года № 73 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», [Законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59CB0AD55B1615FC4B937CC4A49E679DB4595842849194397240A0ED6D62C12C7305034C6ACA048Fg9XEP) Саратовской области от 3 марта 2004 года № 10-ЗСО «О статусе депутата Саратовской областной Думы».

II. Прием, регистрация и направление на рассмотрение

поступивших обращений в письменной форме

2.1.Обращение может быть доставлено в администрацию района непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, посредством электронной почты, электронной приемной на официальном сайте администрации района.

2.2.Специалист отдела делопроизводства администрации района, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет первичную обработку обращений, при которой:

проверяет правильность адресации и доставки обращения, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов. Ошибочно (не по адресу) поступившие обращения возвращает на почту невскрытыми. В случае, если в конверте на имя главы Пугачевского муниципального района находятся обращения и (или) иные вложения, адресованные должностным лицам федеральных органов исполнительной власти или правоохранительных органов, указанные обращения и (или) вложения сопроводительным письмом без регистрации перенаправляются в те органы, кому их адресовал заявитель;

прикладывает к письменному обращению поступившие документы и конверт;

регистрирует письменное обращение в автоматизированной системе или в журнале;

в правом нижнем углу первого листа письменного обращения ставит штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера. В случае невозможности проставления штампа на первом листе из-за плотного расположения текста допускается проставление штампа на оборотной стороне последнего листа обращения.

2.3.По просьбе обратившегося гражданина на втором экземпляре обращения ставится штамп с датой поступления и указанием занимаемой должности, фамилии и инициалов специалиста отдела делопроизводства, принявшего обращение.

2.4.Обращения, направленные гражданами на адрес электронной приемной, а также на адрес электронной почты администрации района в форме электронного документа, переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для письменных обращений.

2.5.При регистрации обращений в автоматизированную систему (журнал) вносится необходимую информацию об авторе и содержании письменного обращения, при этом:

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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

если поступило несколько письменных обращений от одного и того же автора, то каждое обращение регистрируется отдельно;

если поступило несколько обращений в форме электронного документа от одного и того же автора с идентичным содержанием в течение одного дня, то регистрируется первое обращение, а последующие приобщаются к делу;

письменное обращение проверяется на повторность. Письменные обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому автору соответствующими компетентными органами неоднократно давались ответы;

если в письменном обращении ставится ряд вопросов, требующих рассмотрения разными исполнителями, то по каждому из них проставляется соответствующая тематика;

при направлении обращения на рассмотрение в иной исполнительный орган области, орган местного самоуправления, организацию и учреждение готовятся необходимые сопроводительные документы;

в сопроводительных документах указывается контрольный срок рассмотрения обращения.

2.6.Письменные обращения, поступившие в администрацию района, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации или его должностных лиц, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иным должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Жалобы граждан не направляются на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF741C979C7A29637C5E35F0F1DD497C1793246F5BC2937CD267F4F520E21C5068A836823422EEA3Fg2X7P) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF741C979C7A29637C5E35F0F1DD497C1793246F6B77D66887B7919045474CE1A8F9D6Ag2X6P) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

III. Личный прием граждан

3.1.Личный прием граждан осуществляется главой Пугачевского муниципального района, его заместителями при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком приема, размещенным в свободном доступе для граждан.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, регистрируются в автоматизированной системе (журнале) и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

3.2.Прием граждан осуществляется в порядке очередности по времени регистрации (явки) с учетом права отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке, предусмотренных [Законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59CB0AD55B1615FC4B937CC4A39E669ABF595842849194397240A0ED6D62C12C7305034C6ACA048Fg9XEP) Саратовской области от 31 июля 2018 года № 73 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение».

IV. Рассмотрение обращений

4.1.Обращение, поступившее в администрацию района, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2.Поступившее обращение рассматривается в администрации района должностными лицами в соответствии с их компетенцией.

4.3.В случае, когда необходима централизованная подготовка ответа, контроль за своевременным и качественным исполнением поручения по обращению осуществляет исполнитель, указанный первым. Другие исполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые материалы для обобщения подготовки ответа.

4.4.Специалист администрации района, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место, приглашением заявителя для личной беседы;

запрашивает в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, относящиеся к рассмотрению обращения;

готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган власти или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.5.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Пугачевского муниципального района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

[4.6](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59CB0AD55B1615FC4B937CC4A2996491B2595842849194397240A0FF6D3ACD2E741B02427F9C55C9C865275B32EA3B3A7AAF89g6X5P).Результатом рассмотрения обращений является ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, либо направление обращения в иные государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам для его рассмотрения и принятия мер в соответствии с их компетенцией, с обязательным уведомлением об этом заявителей.

4.7.Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших непосредственно в администрацию района, а также переадресованных, размещается в разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан» на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1.Обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF741C979C7A29637C5E35F0F1DD497C1793246F5BC2937CD267F4F520E21C5068A836823422EEA3Fg2X7P) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2.Запросы Саратовской областной Думы и запросы депутатов Саратовской областной Думы по обращениям граждан рассматриваются не позднее 15 календарных дней со дня получения запроса либо иные сроки, указанные в запросах. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, в адрес которого направлен запрос областной Думы или депутатский запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

5.3.Решение о продлении срока рассмотрения обращения в случаях, предусмотренных [частью 2 статьи 12](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF741C979C7A29637C5E35F0F1DD497C1793246F5BC2937CB2F7F4F520E21C5068A836823422EEA3Fg2X7P) Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF741C979C7A29637C5E35F0F1DD497C1793246F5BC2937CD267F4F520E21C5068A836823422EEA3Fg2X7P) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимается главой Пугачевского муниципального района, его заместителями на основании мотивированного заключения, представленного исполнителем обращения не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения. В случае принятия указанного решения заявителю направляется уведомление о продлении рассмотрения обращения.

VI. Подготовка и направление ответов на обращения граждан

6.1.Требования к содержанию и оформлению ответов:

ответ на обращение должен содержать конкретную, логично изложенную информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в нем;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу гражданина, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

6.2.Ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59CB0AD55B1615FC4B937CC4A49E609EBF595842849194397240A0FF6D3ACD2E741B024B7F9C55C9C865275B32EA3B3A7AAF89g6X5P) по делопроизводству, утвержденной постановлением администрации Пугачевского муниципального района Саратовской области от 4 февраля 2022 года № 102.

6.3.Ответы подписываются главой Пугачевского муниципального района, либо иным уполномоченным на то лицом.

6.4.При направлении ответа заявителю по адресу электронной почты необходимо наличие подтверждения об отправке (скриншот).

VII. Контроль за ходом и результатом рассмотрения

обращений граждан

7.1.Работа по рассмотрению обращений граждан и подготовке мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов должна быть организована в порядке и сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=6D0239717027CE40AE59D507C3374B1DF741C979C7A29637C5E35F0F1DD497C1793246F5BC2937CD267F4F520E21C5068A836823422EEA3Fg2X7P) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», до 24.00 часов последнего дня срока рассмотрения.

7.2.Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации осуществляет исполнитель документа, а также специалист отдела делопроизводства, ответственный за работу с обращениями граждан.

7.3.При уходе в отпуск сотрудник обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому сотруднику.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_