



ЧЕЧЕНСКАЯ РЕСПУБЛИКА
ШАЛИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
АВТУРИНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИЯ АВТУРИНСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.04.2019 г.

с. Автуры

№ 17

**Об утверждении инструкции
по работе с обращениями граждан
в администрации Автуринского сельского поселения Шалинского
муниципального района Чеченской Республики**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан», Уставом Автуринского сельского поселения:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Автуринского сельского поселения Шалинского муниципального района Чеченской Республики.

3. Постановление разместить на официальном сайте администрации Автуринского сельского поселения в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Автуринского сельского поселения



А.Х.Б. Байалиев

Утверждена
постановлением
главы администрации
от 01.04.2019 г № 17

**Инструкция
по работе с обращениями граждан
в администрации Автуринского сельского поселения
Шалинского муниципального района Чеченской
Республики**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция по работе с обращениями граждан (далее – Инструкция) составлена в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан».

1.2. Действие инструкции распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (предложение, заявление, жалоба) и не распространяется на документы граждан, поступающие в администрацию сельского поселения на рассмотрение, исполнение которых регулируется другими административными регламентами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою 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.

1.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

1.5. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции

В настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

- обращение гражданина – направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности 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 органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика их деятельности;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. Прием и регистрация письменных обращений граждан

3.1. Все поступающие в администрацию сельского поселения обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются ведущим специалистом администрации.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за

праздничными или выходными днями. Каждому обращению проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп, присваивается порядковый регистрационный номер в пределах календарного года и проставляется дата регистрации, которые являются свидетельством принятия администрацией документа.

3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, 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, за исключением случая, указанного в пункте 4.8.

3.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных

лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

3.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.8 настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми.

3.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В записи делается отметка «повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

3.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.9. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.10. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение заместителю главы администрации, ответственному за рассмотрение обращений граждан.

4.2. Исполнитель, должностное лицо администрации сельского поселения, ответственный за рассмотрение обращений граждан:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органам местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Ответ на обращение подписывается главой администрации сельского поселения, либо уполномоченным на то лицом.

4.4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию сельского поселения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или же вручается лично в руки заявителю.

4.5. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа или от должностного лица, ответственные лица, рассматривающие обращения, обязаны в течение 15 дней предоставить в указанную организацию или должностному лицу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.6. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления

или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.9. 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.

4.10. 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, может быть принято решение о бессосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в администрации Автуринского сельского поселения Шалинского муниципального района проводится главой администрации сельского поселения, в его отсутствие заместителем главы администрации.

При необходимости для решения вопросов, поднятых гражданином, привлекаются должностные лица, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

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

6.3. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6.4. 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.

6.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию органа местного самоуправления, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

7. Подготовка отчетности и осуществление контроля над рассмотрением обращений граждан

7.1. Должностное лицо систематически анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; представляет руководителю материалы для выступлений с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Ежеквартально, не позднее 3-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе.

7.3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется ежеквартально и по итогам года.

7.4. При снятии обращения с контроля специалист администрации, ответственный за регистрацию обращений граждан, делает

соответствующую отметку в журнале регистрации обращений.

7.5. Ответ на обращение регистрируется в журнале регистрации и обращений граждан.

Ответ на обращение и все документы, связанных с его рассмотрением, подшиваются в папку «Обращения граждан».

Приложение 1
к Инструкции по работе с
обращениями граждан

Главе администрации
Автуринского сельского
поселения Шалинского
муниципального района

(Фамилия, инициалы)

(Ф.И.О. заявителя полностью)

(адрес полностью: индекс, область,
район, село, улица, дом)

(Контактный телефон)

Заявление

Текст обращения (рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)

(Дата)

(Подпись)

Приложение 2
к Инструкции по работе
с обращениями граждан

Журнал регистрации обращений граждан

Дата и регистрационный номер	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание обращения	Ответственный исполнитель	Отметка об исполнении	Примечания
1	2	3	4	5	6	7

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЯ**

Ф.И.О. посетителя		
Адрес по прописке		
Адрес временного проживания		
Серия и № паспорта		
Краткое содержание вопроса		
Ф.И.О. должностного лица, принявшего посетителя		
Резолюция принявшего посетителя		
Отметка о результатах приема		