



**Администрация Никольского сельсовета  
Абанского района Красноярского края**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

18.10.2010 года

с. Никольск

№ 36

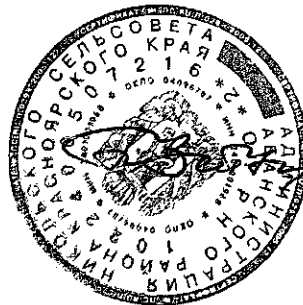
О Положении о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан в администрации  
Никольского сельсовета

Руководствуясь статьей 16 пункт 7, статьей 19, Устава Никольского сельсовета Абанского района Красноярского края ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Принять Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Никольского сельсовета согласно Приложению 1.

2. Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования в периодическом печатном издании «Ведомости органов местного самоуправления Никольского сельсовета»

Глава Никольского сельсовета



Т.И.Войнич

Приложение №1  
к Постановлению Главы  
Никольского  
сельсовета  
от 18.10.2010г. № 36

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации**  
**Никольского сельсовета**

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращения в администрацию Никольского сельсовета.

Данное Положение разработано с целью определения последовательности действий (административных процедур) при организации работы с обращениями граждан в администрации Никольского сельсовета, а также повышения качества рассмотрения обращений граждан должностными лицами.

2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Никольского сельсовета

3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, 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 деятельности указанного органа 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;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

4. Общее руководство по организации работы с обращениями граждан осуществляет специалист 1 категории администрации.

## **2. Основные принципы рассмотрения и разрешения обращений граждан**

2.1. Обращение, поступившее в администрацию Никольского сельсовета или должностному лицу, подлежит обязательному рассмотрению.

2.2. Обращение рассматривается объективно, всесторонне, в случае необходимости с выездом на место, с участием гражданина, направившего обращение.

2.3. Обращения граждан рассматриваются администрацией Никольского сельсовета в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2.4. Обращение считается рассмотренным, если приняты меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и направлен ответ по существу поставленных в нем вопросов.

## **3. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения**

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию Никольского сельсовета либо должностным лицам, реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения в администрации Никольского сельсовета гражданин имеет право:

3.2.1. представлять дополнительные документы и материалы, подтверждающие обстоятельства, изложенные в обращении или содержащие иную, связанную с обращением гражданина, информацию либо обращаться с просьбой об их истребовании;

3.2.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну;

3.2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.2.4. обжаловать решение, действие (бездействие администрации Никольского сельсовета и должностных лиц в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.2.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. При рассмотрении обращения гражданина:

запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Никольского сельсовета или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **4. Порядок информирования о порядке подачи и рассмотрения обращения граждан**

4.1. Информация о работе с обращениями граждан предоставляется специалистами администрации:

непосредственно в здании администрации Никольского сельсовета по адресу с. Никольск, улица Молодежная 28

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

4.2. Почтовый адрес для направления обращений в администрацию Никольского сельсовета: Красноярский край Абанский район с. Никольск ул. Молодежная 28;

телефон администрации Березовского сельсовета: 8(39163)79269;

адрес электронной почты администрации Никольского сельсовета *отсутствует*

4.3. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан в администрации Никольского сельсовета размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;

график приема граждан Главой администрации Никольского сельсовета, специалистом администрации Никольского сельсовета, либо уполномоченным на то должностным лицом.

4.4. Специалистами администрации Никольского сельсовета предоставляются консультации по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

мест и графиков личного приема должностными лицами администрации Никольского сельсовета;

порядка и сроков рассмотрения обращений;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

4.5. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;

четкость в изложении материала;

полнота предоставляемой информации.

## **5. Требования к письменному обращению**

5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

наименование органа местного самоуправления (администрация Никольского сельсовета), в который направляет письменное обращение (либо фамилию, имя, отчество или должность должностного лица);

свою фамилию, имя, отчество;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись;

дату.

В письменном обращении могут быть указаны контактные телефоны гражданина.

## **6. Направление и регистрация письменного обращения**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Никольского сельсовета.

Делопроизводство по предложениям, заявлениям, жалобам ведется отдельно.

6.2. При заполнении регистрационной карточки вносится следующая информация о поступившем обращении:

данные обратившегося гражданина (фамилия, инициалы, статус, место проживания (адрес);

дата поступления обращения и регистрационный номер;

вид обращения (предложение, заявление, жалоба);

тема обращения;

содержание обращения;

данные о наличии приложений;

вид доставки;

сопроводительный документ.

фамилия и инициалы ответственного исполнителя - должностного лица, курирующего решение вопросов обращения.

6.2. Если обращение подписано двумя и более лицами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

6.4. После выполнения решения, принятого по обращению гражданина, в регистрационной карточке указывается когда, кем и какой дан ответ заявителю.

6.5. Обращение проверяется на повторность.

Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи нового обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу 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 администрацию Никольского сельсовета

6.6. Предложения, заявления и жалобы граждан подлежат рассмотрению теми органами и должностными лицами, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении.

6.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Никольского сельсовета 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, за исключением случая, указанного в пункте 8.5 настоящего Положения.

6.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.9. Администрация Никольского сельсовета или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в учреждение, организацию или в другой 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.

6.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Администрацию Никольского сельсовета или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалует

6.11. В случае если, в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.10. настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в администрацию Никольского сельсовета или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **7. Рассмотрение обращения**

7.1. Администрация Никольского сельсовета или должностное лицо: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в учреждениях, организациях и других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания 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, за исключением случаев, указанных в разделе 8 настоящего Положения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в организацию, учреждение и другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения обращения.

7.3. Администрация Никольского сельсовета или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу администрации Никольского сельсовета или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Никольского сельсовета или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.5. Ответ на обращение подписывается Главой администрации Никольского сельсовета либо уполномоченным на то должностным лицом.

7.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

7.7. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят индивидуальный правовой акт (например, о выделении земельного участка). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

7.8. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

7.9. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет специалист администрации..

7.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

## **8. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений**

8.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8.2. 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 соответствующий компетентный орган местного самоуправления.

8.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

8.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на



рассмотрение в 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.

8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации Никольского сельсовета, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

9.1. Срок рассмотрения обращения не должен превышать тридцати дней с момента регистрации обращения в администрации Никольского сельсовета.

9.2. В исключительных случаях при наличии обоснованной необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его обращения.

## **10. Личный прием граждан**

10.1. Личный прием граждан ведут:

глава администрации Никольского сельсовета;

специалист 1 категории администрации Никольского сельсовета;

10.2. Личный прием осуществляется в соответствии с графиком приема в здании администрации Никольского сельсовета.

10.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

10.5. Предварительная запись на прием граждан осуществляется уполномоченными специалистами администрации.

10.6. 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.

10.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

10.8. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

10.9. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будут поручены рассмотрение и принятие мер по его обращению и откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

10.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Никольского сельсовета или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.11. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает лицо, проводившее прием.

10.12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием мер по разрешению постановленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

## **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан**

11.1. Администрация Никольского сельсовета:

осуществляет контроль за соблюдением порядка регистрации и рассмотрения обращений граждан в своей администрации;

анализирует содержание поступающих обращений и причины возникновения повторных обращений;

не реже одного раза в год публикует (обнародует) информацию о работе с обращениями граждан;

по каждому обращению оформляется дело, которое хранится пять лет.

11.2. Должностные лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

## **12. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений**

12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрацией Никольского сельсовета или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения администрацией Никольского сельсовета или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.