

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
КАМЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
Увельского муниципального района Челябинской области**

457017, Челябинская область, Увельский район, п. Каменский, ул. Заводская, дом № 2.  
ИНН 7440000861 КПП 74201001 ОКПО 04269986 ОГРН 1027401924142 ОКТМО 75655411  
Телефоны: 8-(351-66-63-)1-46,1-51, 1-86, 1-22, 2-16, e.mail: kam63146@mail.ru

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 11.01.2024 г.

№ 1

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрацию Каменского сельского поселения Увельского муниципального района Челябинской области**

Руководствуясь федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях регламентации деятельности Администрации Каменского сельского поселения, направленной на повышение эффективности работы с обращениями граждан, администрация Каменского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрацию Каменского сельского поселения Увельского муниципального района Челябинской области (Приложение).
2. Считать утратившими силу постановление Администрации от 24.08.2015 года № 83 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Каменского сельского поселения».
3. Постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит опубликованию на портале правовой информации Увельского муниципального района (<http://пра-uvetka.ru/>, зарегистрированного в качестве сетевого издания: Эл № ФС 77 - 84117 от 21.10.2022 г.).
4. Организацию и контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.



Глава Каменского сельского поселения

Т.Л. Пивоварова

**Положение**  
**О порядке рассмотрения обращений граждан в Администрацию Каменского сельского поселения Увельского муниципального района Челябинской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок работы с письменными, а также устными обращениями граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок организации личного приема граждан, должностных и других лиц (далее - граждан) в Администрацию Каменского сельского поселения Увельского муниципального района Челябинской области (далее - Администрация).

1.3. Основные термины, используемые в Положении:

- 1) обращение - направленное в Администрацию или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию; Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан, в т.ч. юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.
- 2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию нормативных правовых актов Администрации, по развитию общественных отношений, улучшению деятельности Администрации в социально-экономической и иных сферах;
- 3) 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 Администрации и должностных лиц, либо критика деятельности Администрации и должностных лиц;
- 4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;
- 6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Администрации, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в Администрацию по уже рассматривавшемуся вопросу;
- 7) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
- 8) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Администрацию, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- 9) обращение члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации - документ, направленный в Администрацию, с сообщением о нарушениях закона, а также с просьбой о предоставлении информации, сведений или документов по вопросам, связанным с их деятельностью, не оформленный как запрос;
- 10) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации;

11) исполнитель - сотрудник Администрации, которому в соответствии с резолюцией главы сельского поселения (лица, исполняющего обязанности) поручено рассмотрение обращения и подготовка ответа заявителю.

1.4. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на главу сельского поселения.

1.5. Организация работы по приему, учету, регистрации обращений граждан и передача их исполнителям Администрации для рассмотрения, контролю за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется специалистом Администрации.

1.6. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с номера 1.

1.7. Глава сельского поселения несет персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное разрешение.

1.8. Рассмотрению и разрешению должностными лицами в пределах компетенции Администрации подлежат письменные и устные обращения граждан.

1.9. Работа с обращениями граждан в Администрации основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается на официальном сайте и в местах, доступных для посетителей.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Администрации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.11. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.12. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **2. Рассмотрение обращений граждан**

2.1. Обращение, поступившее в Администрацию в соответствии с её компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению в течение срока, установленного законодательством.

2.2. После регистрации обращения граждан передаются главе сельского поселения (далее – глава) или лицу, замещающему его в установленном порядке, для принятия решения по рассмотрению поступивших обращений, нанесения резолюции и назначения ответственного исполнителя.

2.3. В Администрации обращения граждан рассматриваются главой, уполномоченными специалистами Администрации (далее - исполнители) в соответствии с их компетенцией.

2.4. Резолюция на обращение наносится главой.

2.5. В соответствии с резолюцией главы копии обращения граждан передаются исполнителям.

2.6. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата. Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее 1/4 стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

2.7. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

2.8. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче (перенаправлении) обращения для рассмотрения (ч. 3 ст. 8 Закона) в соответствующий (ие) орган (ны), в компетенцию которого (рых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Закона);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

2.9. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Администрации, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель. Переадресация обращения и уведомление гражданина осуществляется специалистом Администрации сопроводительным письмом, которые оформляются на бланке Администрации, и подписываются главой.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.10. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

2.12. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.11 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается должностным лицом, гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в суд.

2.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.14. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего обращение, исполнитель обязан 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.

2.15. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем. По результатам проверки исполнителем готовится заключение о результатах проведенной проверки с изложением всех выявленных нарушений (или отсутствием таковых), выводов и предложений. Заключение подписывается исполнителем, согласовывается и утверждается соответствующим должностным лицом. Заключение не составляется в случае, если заявитель просит дать разъяснения по поставленным в обращении вопросам, не требующим проведения проверки, или в случае, если гражданин обратился с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.16. Ответ заявителю готовится исполнителем на бланке Администрации на основании утвержденного заключения (если оно составлялось), визируется и подписывается главой (или лицом, его замещающим).

2.17. В случае если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, инспектор Администрации, осуществляющий регистрацию обращений граждан, готовит соответствующее количество копий для каждого исполнителя. Ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции. Проекты ответов заявителям должны представляться исполнителю, который указан в поручении первым. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

2.18. Обращения считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и в установленные сроки заявителю дан ответ.

2.19. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

2.20. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой.

2.21. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) принимается руководителем.

2.22. По обращению, текст которого не поддается прочтению, автору направляется мотивированный ответ об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.23. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Переписка возобновляется, если основания, по которым она была прекращена, устранены. Решение о прекращении переписки на основании служебного письма исполнителя принимается главой, оформляется на бланке Администрации и подписывается главой (лицом его замещающим).

2.24. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.25. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.26. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.27. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.28. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в Администрации, подписываются главой. Ответ гражданину предоставляется на подпись главе не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

2.29. Ответы заявителям печатаются на бланках Администрации установленного образца и после регистрации направляются простым почтовым отправлением или выдаются на руки заявителям под роспись.

2.30. Письменные обращения граждан, поступившие через интернет приемные Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, правительства Челябинской области, администрации Увельского муниципального района и иных федеральных государственных органов, а также органов прокуратуры, рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением. В случае если указанные органы запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения направленных ими письменных обращений граждан, исполнителем направляется копия ответа заявителю и в их адрес.

### **3. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан**

3.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

3.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля.

3.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан обеспечивается специалистом Администрации, на которого возложена данная работа.

3.4. Контролю подлежат все поступившие обращения в письменной форме граждан, подлежащие рассмотрению.

3.5. Постановка на контроль осуществляется после рассмотрения обращения главой в соответствии с его резолюцией. Снятие с контроля поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляется:

при представлении исполнителем копии подписанного и зарегистрированного в установленном порядке ответа заявителю по существу обращения;

при представлении исполнителем информации о личной встрече с заявителем и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина;

при оформлении переадресации обращения гражданина в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

3.6. Обращения в письменной форме рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Закона, глава вправе по письменному ходатайству исполнителя продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Ходатайство о продлении срока рассмотрения обращения подается главе не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения. В резолюции главы, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель письменно уведомляет автора обращения и специалиста Администрации, ответственного за контроль по обращениям граждан.

#### **4. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением**

4.1. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы передаются специалисту Администрации для подшивки в дело. Материалы по обращениям граждан, формируются в дела и хранятся в Администрации в соответствии со сроками, определенными номенклатурой дел.

4.2. Каждое рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности: регистрационная карточка, лист резолюции по письменному обращению (при наличии); обращение в письменной форме, приложения к нему (если они имеются); копия ответа автору обращения, а также копии промежуточных ответов автору (если они имеются), сопроводительное письмо и уведомление гражданину о перенаправлении обращения по компетенции, ходатайство с резолюцией о продлении срока рассмотрения; заключение по результатам рассмотрения обращения (если оно имеется); материалы проверки по письменному обращению (если она проводилась).

4.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в блок документов по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору. В учетные формы вносятся соответствующие сведения.

4.4. Запрещается разъединять блок документов по рассмотрению обращения гражданина, а также изымать из него какие-либо документы.

4.5. Материалы по обращениям в письменной форме граждан, сгруппированные в блоки в хронологическом порядке по регистрационным номерам хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

4.6. Запрещается хранение рассмотренных материалов по письменным обращениям у исполнителей.

#### **5. Личный прием граждан**

5.1. Личный прием граждан в Администрации проводится главой и специалистом Администрации, правомочным принимать решения по вопросам, отнесенным к его компетенции.

5.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются распоряжением Администрации. Информация о часах и месте приема граждан (график приема) размещается на сайте Администрации, в доступных для граждан местах.

5.3. Запись на прием к главе осуществляется в Администрации специалистом Администрации до дня приема с 8-00 до 16-00.

5.4. Заместитель главы Администрации ведет регистрацию устного приема на карточках или в журнале установленной формы (Приложение 1 к Инструкции).

В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию Администрации, должностным лицом, проводившим прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Гражданин, обратившийся на личный прием должен предъявить документ, удостоверяющий личность. До начала проведения личного приема гражданин подписывает письменное согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению 2 к Порядку.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в нем вопросов.

5.7. Все обращения в письменной форме граждан, поступившие в ходе личного приема, регистрируются в Администрации в течение трех дней и рассматриваются в установленном порядке.

#### **6. Организация работы с обращениями граждан**

6.1. Справочную работу по законченным делопроизводством обращениям граждан в Администрации ведет специалист Администрации.

6.2. Письменные и устные обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Администрации

6.3. Анализ состояния работы с обращениями граждан в Администрации осуществляется ежеквартально.



Приложение № 1  
К Положению о порядке рассмотрения обращений  
граждан в Администрацию Каменского сельского  
поселения Увельского муниципального района  
Челябинской области  
**примерная форма**

**Журнал учета личного приема граждан в Администрации Каменского сельского  
поселения Увельского муниципальный район Челябинской области**

п/п	Дата приема	Ф.И.О., адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Ф.И.О. и должность должностного лица, ведущего прием	Результат рассмотрения обращения	Примечание
	2	3	4	5	6	7

**СОГЛАСИЕ**  
**на обработку персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)  
в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных",  
зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_

документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_

(наименование документа, N, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе)

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество представителя субъекта персональных данных)  
Зарегистрирован (а) по адресу: \_\_\_\_\_

документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_

(наименование документа, N, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе)

Доверенность от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. N \_\_\_\_\_ (или реквизиты иного  
документа, подтверждающего полномочия представителя) \_\_\_\_\_  
в целях \_\_\_\_\_

(указать цель обработки данных)

даю согласие Администрации Каменского сельского поселения Увельского муниципального  
района, находящейся по адресу: 457017, Челябинская область, Увельский район, поселок  
Каменский, ул. Заводская, д. 2, на обработку моих персональных данных, а именно:

Фамилия, имя, отчество, адрес регистрации (места жительства), номер телефона, адрес  
электронной почты, дата рождения, медицинские сведения (отметить значком "" перечень  
персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных), то  
есть на совершение действий, предусмотренных п.3 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-  
ФЗ "О персональных данных".

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Субъект персональных данных:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)