



АДМИНИСТРАЦИЯ ЕМАНЖЕЛИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
ЕМАНЖЕЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

24.02.2015 № 46-р

Еманжелинское городское поселение

Об утверждении Правил  
рассмотрения письменных и  
устных обращений граждан в  
администрации Еманжелинского  
городского поселения

На основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом Еманжелинского городского поселения, в целях совершенствования работы с обращениями граждан:

1. Утвердить прилагаемые Правила рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрации Еманжелинского городского поселения.
2. Распоряжение администрации Еманжелинского городского поселения от 31 декабря 2010 года № 238-р считать утратившим силу.
3. Организацию исполнения данного распоряжения возложить на начальника отдела организационной и контрольной работы Дубровина Д.С.
4. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя главы по вопросам инфраструктуры Шукаева В.Н.

Глава Еманжелинского  
городского поселения



А.Н. Хрулев

## ПРАВИЛА

рассмотрения письменных и устных обращений граждан  
в администрации Еманжелинского городского поселения

### I. Общие положения

1. Настоящие Правила призваны обеспечить соблюдение и защиту конституционных прав граждан на беспрепятственное обращение к главе Еманжелинского городского поселения, его заместителю с предложениями, заявлениями, жалобами, за защитой своих прав, свобод и охраняемых законом интересов.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, по вопросам, которые относятся к компетенции администрации Еманжелинского городского поселения.

Обращение, поступившее в администрацию Еманжелинского городского поселения в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению

2. Правовую основу настоящих Правил составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Челябинской области «Об обращениях граждан», Устав (Основной Закон) Еманжелинского городского поселения и иные нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения в данной сфере.

3. Организация работы с устными и письменными обращениями граждан в администрации Еманжелинского городского поселения возлагается на отдел организационной и контрольной работы (далее ОО и КР), который является структурным подразделением администрации Еманжелинского городского поселения.

4. Основными принципами организации названной деятельности являются демократичность, законность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, своевременность и полнота рассмотрения обращений граждан.

5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

### II. Основные термины

6. Обращения граждан - индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, ходатайства, изложенные в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

7. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, либо сообщение гражданина о нарушении прав и свобод других лиц, недостатков в работе органов местного самоуправления, либо критика в их адрес.

8. Предложения - рекомендация по совершенствованию нормативно-правовых актов органов местного самоуправления, регулирующих их деятельность.

9. Ходатайства - письменные обращения граждан с просьбой о признании за физическими лицами определенного статуса, прав, свобод.

10. Анонимные обращения - обращения, не содержащее информации о фамилии заявителя или почтовом (как вариант электронном адресе), по которому должен быть направлен ответ.

11. Коллективные обращения граждан - обращения двух или более граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц
12. Повторные обращения граждан - обращения, поступившие от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу.
13. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления.

### III. Прием и регистрация обращений

14. Все поступившие в администрацию Еманжелинского городского поселения обращения передаются на регистрацию в ОО и КР.

15. Письменные обращения должны содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы в электронной форме либо направить указанные документы в письменной форме.

16. Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки, и т.п.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются (составляется акт с 3 подписями).

17. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения.

18. Все обращения учитываются с помощью автоматизированной информационной системы «Обращения граждан» (далее АИС «Обращения граждан»), в соответствии с электронной регистрационно-контрольной карточкой (далее ЭРКК).

19. Обращения регистрируются в день поступления. В левом нижнем углу первого листа проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

20. Все поступившие в ОО и КР обращения ежедневно передаются на рассмотрение главе Еманжелинского городского поселения. Главой Еманжелинского городского поселения проставляется виза об исполнителе (лицо, которому будет передано обращение для рассмотрения), рекомендациях по рассмотрению обращения и сроках исполнения.

21. После возвращения в ОО и КР обращения в течение 3-х дней передаются исполнителям для их дальнейшего рассмотрения.

22. Обращения при поступлении проверяются на повторность, а в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы рассмотрения предыдущих обращений.

23. В случае необходимости заявителя должны предоставить дополнительную информацию, доказательства (любые достоверные фактические данные) или указать место их нахождения.

24. Обстоятельства, которые признаны общеизвестными, не доказываются.

25. Факты, установленные вступившим в законную силу решением или приговором суда, не подлежат повторному доказательству.

### IV. Порядок рассмотрения обращений

26. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Еманжелинского городского поселения, в течение семи дней переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения. Если

решение поставленного в письменном обращении вопроса относится к компетенции нескольких органов или нескольких должностных лиц, то копия обращения с сопроводительным письмом направляется во все соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

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

28. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Еманжелинского городского поселения вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

29. Если текст письменного обращения не подлежит прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в орган, к компетенции которого относится рассмотрение вопроса, поставленного в обращении, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается в письменной форме гражданину, направившему обращение. Если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

30. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу и в нем приводятся новые доводы или обстоятельства глава администрации Еманжелинского городского поселения, должностное лицо или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки 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 гражданин должен быть уведомлен в письменном виде.

31. При рассмотрении обращений должностные лица администрации Еманжелинского городского поселения вправе запрашивать, в том числе и в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах или органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

32. 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, заявителю, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

33. В случае необходимости администрация Еманжелинского городского поселения обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место.

30. Ответ на обращение гражданина, поступившее в администрацию Еманжелинского городского поселения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

34. Ответ на обращение подписывается главой Еманжелинского городского поселения или должностным либо уполномоченным на то лицом.

## V. Сроки рассмотрения обращений

35. Обращения граждан направляются исполнителям в течение 3-дней со дня регистрации в ОО и КР. Исключение могут составлять обращения, требующие дополнительной проработки. В этом случае глава Еманжелинского городского поселения, должностное лицо или уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

36. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

37. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации.

38. Должностное лицо может установить сокращенные сроки рассмотрения обращений для отдельных категорий граждан.

39. Обращения, касающиеся вопросов защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно и должны быть завершены в сроки, установленные действующим законодательством.

#### VI. Работа с некоторыми видами обращений

40. Депутатским является обращение, оформленное на бланке депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного собрания Челябинской области, Еманжелинского районного собрания депутатов, совета депутатов Еманжелинского городского поселения

В ЭРКК в графе «ФИО» пишется ФИО заявителя, а затем ФИО депутата, в графе «адрес» - отмечается адрес заявителя.

Обращения ставятся на контроль.

41. Письменные обращения некорректные, бессмысленные, не имеющие личных просьб, списываются «в дело» за подписью начальника отдела.

42. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат. Содержание фиксируется в ЭРКК, территория отмечается по штемпелю отправителя.

В исключительных случаях анонимное обращение может быть передано на рассмотрение исполнителю для устранения явных нарушений, при этом ответ на обращение не дается.

#### VII. Работа с обращениями, поставленными на контроль

43. Контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям граждан с личного приема главы Еманжелинского городского поселения, заместителя главы, за исполнением поручений по обращениям, направленным на рассмотрение в структурные подразделения администрации Еманжелинского городского поселения.

44. На контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, коллективные, повторные обращения.

45. За 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения делается напоминание исполнителям о необходимости своевременного ответа, в случае истечения срока и неполучения ответа направляется предупреждение о нарушении установленного срока.

При необходимости готовится служебная записка руководству за подписью начальника отдела о нарушении сроков исполнения поручения.

46. Если работа по выполнению поручения руководителя требует более длительного изучения вопроса, специальной проверки, привлечения значительных материально-технических ресурсов, исполнитель письменно просит продлить срок рассмотрения обращения и дает промежуточный ответ на имя руководителя давшего поручение.

Заявитель (заявители) незамедлительно извещается о продлении срока рассмотрения обращения.

47. В случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК производится соответствующая корректировка.

48. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

49. Ответ об исполнении поручения подписывается руководителем организации,

куда направлялось обращение на рассмотрение с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения.

50. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по вопросам, поставленным гражданами в обращении.

51. В ответе на контрольное обращение должно быть указано, что заявитель проинформирован о принятом решении.

52. При наличии отметки «контроль вышестоящих организаций» к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина.

53. Ответы поступают в отдел ОО и КР и с подборкой документов передаются должностному лицу, давшему поручение на снятие с контроля.

54. Ответы, снятые с контроля, помещаются в архив, требующие дополнительной работы возвращаются исполнителям.

#### VIII. Организация личного приема граждан главой Еманжелинского городского поселения и его заместителем

55. Личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который утверждается главой Еманжелинского городского поселения.

56. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

57. Запись граждан на личный прием к должностным лицам осуществляется, как правило, по вопросам, отнесенным к их компетенции.

58. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится регистрационно-контрольная карточка (далее РКК), данные заносятся в ЭРКК.

59. При повторных обращениях делается запрос по всем имеющимся в отделе материалам по этому заявителю. Подборка документов передается должностному лицу, ведущему личный прием.

60. По итогам приема в карточке делается отметка о результатах приема.

61. Контроль за исполнением поручений с личного приема осуществляет отдел ОО и КР.

62. Оригинал письменного обращения гражданина вместе с копией карточки личного приема направляется исполнителю с резолюцией должностного лица.

63. Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление руководителю, осуществлявшему прием. Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля.

64. Если контроль за рассмотрением обращения продолжается, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока.

65. Устные обращения регистрируются в обычном порядке.

66. Ответ на устное обращение дается в устном порядке в случае, если изложенные в устном обращении акты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, также ответ на обращение может быть дан устно с согласия гражданина, о чем делается отметка в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### IX. Архивное хранение обращений

67. Обращения граждан хранятся в ОО и КР в течение трех лет в хронологическом порядке (по номерам). После истечения срока хранения обращения подлежат уничтожению с предварительным составлением акта на уничтожение.

68. Срок хранения исчисляется с 1 января того года, который следует за годом окончания дела.

## Х. Информационно-аналитическая и методическая работа

69. Информационно-справочная работа заключается в создании информационного фонда (отбор и накопление материалов для подготовки аналитических материалов), подготовке статистической информации, представлении материалов в СМИ, оформлении и обновления информационного стенда в приемной, информировании населения о графике приема граждан руководителями администрации Еманжелинского городского поселения.

70. Информационно-аналитическая работа заключается в оперативном и периодическом информировании главы Еманжелинского городского поселения и его заместителя о характере устных и письменных обращений граждан, социальном составе заявителей, результатах рассмотрения вопросов, которые ставят граждане в письмах и на личном приеме и т.п.

71. Информационно-методическая работа заключается в оказании соответствующей помощи, специалистам муниципальных образований и структурных подразделений администрации Еманжелинского городского поселения, проведении методических объединений, выпуске методических материалов, участии в семинарах и их проведении и т.п.

72. Материалы информационно-аналитической и методической работы накапливаются и систематизируются в архиве отдела ОО и КР (отдельно от архива обращений граждан) по направлениям работы.

73. Ответственность за выполнение настоящих Правил возлагается на начальника отдела ОО и КР.

Начальник отдела организационной  
и контрольной работы



Д.С.Дубровин