

***СОВЕТ КАЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА,***

***внутригородское муниципальное образование города Севастополя***

***ПОСТАНОВЛЕНИЕ***

***№ 01-C***

|  |  |
| --- | --- |
| 04.10.2017 года | пгт. Кача |

**О внесение изменений в Постановление Совета Качинского муниципального округа от 06.11.2015 № 04-С «Об организации работы с обращениями граждан в Совете Качинского муниципального округа»**

На основании Протеста Прокуратуры Нахимовского района города Севастополя на противоречащий закону правовой акт от 28.09.2017 № 7-01-2017 , руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003г. № 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",](http://docs.cntd.ru/document/901978846) законами города Севастополя от 05.07.2014г. № 53-ЗС «О муниципальной службе в городе Севастополе», от 30.12.2014г. № 102-ЗС «О местном самоуправлении в городе Севастополе», Уставом внутригородского муниципального образования города Севастополя Качинский муниципальный округ,

**Совет Качинского муниципального округа**

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в Постановление Совета Качинского муниципального округа от 06.11.2015г. № 04-С «Об организации работы с обращениями граждан в Совете Качинского муниципального округа» (далее – Постановление) :

* 1. Приложение 1 Постановления изложить в редакции Приложения 1 к настоящему постановлению.
  2. Приложение 2 Постановления изложить в редакции Приложения 2 к настоящему постановлению.

2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде внутригородского муниципального образования города Севастополя Качинский муниципальный округ и на официальном сайте внутригородского муниципального образования города Севастополя Качинский муниципальный округ.

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента его обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Глава ВМО Качинский МО, исполняющий полномочия председателя Совета,***  ***Глава местной администрации*** |  | ***Н.М. Герасим*** |

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО  
Постановлением Совета Качинского муниципального округа  
от 04.10.2017 № 01-С

**ИнструкциЯ**

**о ведении делопроизводства по рассмотрению обращений граждан**

**в Совете Качинского муниципального округа**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с требованиями [Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 2 мая 2006 года N 58-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) и положением " о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами внутригородского муниципального образования Качинский муниципальный округ" от 30.08.2015 N 11/75, Положением «О Совете внутригородского муниципального образования города Севастополя Качинского муниципального округа» и определяет основной порядок ведения делопроизводства по рассмотрению обращений граждан в Совете Качинского муниципального округа и ее структурных подразделениях.

1.2. Установленный порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными и иными федеральными законами.

1.3. Все поступившие обращения граждан, подлежат обязательному рассмотрению должностными лицами Совета Качинского муниципального округа в соответствии с их компетенцией.

1.4. Ответственность за организацию состояния работы по рассмотрению обращений граждан в Совете Качинского муниципального округа возлагается на главу ВМО Качинский МО, исполняющего обязанности председателя Совета Качинского муниципального округа.

1.5. Делопроизводство по письменным и устным обращением граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Обязанности по его ведению и контролю, за своевременными сроками рассмотрения обращений граждан возлагаются на ответственного специалиста общего отдела местной администрации Качинского муниципального округа.

1.6. Лицам, принимающим участие в работе с обращениями граждан, запрещается разглашать ставшие им известные сведения об обстоятельствах личной жизни авторов обращений и связанных с ним лиц без согласия гражданина, направившего обращение на рассмотрение.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Запрещается преследовать автора обращения в связи с его обращением в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам с критикой деятельности указанных органов или должностных лиц, в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, свобод и законных интересов других лиц.

**2. Требование к письменному обращению**

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать следующие реквизиты:

- наименование органа местного самоуправления, в которые направлено обращение, либо должность (фамилия, инициалы) должностного лица;

- фамилию, имя, отчество автора обращения;

- почтовый адрес гражданина, по которому ему должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложена суть обращения;

- личная подпись и дата.

Для подтверждения доводов к письменному обращению автором могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

**3. Регистрация и порядок рассмотрения**

**письменных обращений граждан**

3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органы местного самоуправления и их должностным лицам. Письменные обращения граждан учитываются и регистрируются в течение трех дней с момента их поступления:

Поступившие в адрес Главы ВМО Качинский МО регистрируются ответственным специалистом общего отдела в Журнале регистрации письменных обращений граждан ([прилагается](http://docs.cntd.ru/document/8445875)).

3.2. Письменные обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в установленном настоящей инструкцией порядке.

3.3. Каждому поступившему обращению присваивается регистрационный номер. На лицевой стороне первого листа, как правило, в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп, который состоит из порядкового номера поступившего обращения.

При регистрации поступивших обращений: повторных, коллективных, анонимных, с пометкой "Лично" делается соответствующая отметка.

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

3.4. Указание об исполнении обращений граждан дается в форме резолюции Главы ВМО Качинский МО, в которой указывается исполнитель, содержание действий, ставится личная подпись и дата.

Если в обращении содержится несколько вопросов - резолюция содержит несколько ответственных лиц за исполнение поручения.

Контроль за сроками рассмотрения и подготовки ответа автору осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

3.5. Непосредственное исполнение поручений по рассмотрению обращений граждан осуществляется заместителем председателя Совета в соответствии с его компетенцией.

3.6. При рассмотрении обращений граждан исполнители обязаны:

- своевременно и всесторонне разбираться в существе поставленных в обращении вопросов;

- в случае необходимости направлять специалистов и/или депутатов Совета на места для проверки указанных в обращении фактов;

- с целью объективного рассмотрения обращения принимать другие меры, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивать документы и материалы в других органах, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимать в пределах своей компетенции меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

3.7. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию представительных и исполнительных органов муниципального округа или должностного лица, в течение 7 дней со дня регистрации направляются по принадлежности, о чем письменно уведомляются их авторы.

Если решение вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копии таких обращений направляются в каждый адрес с уведомлением об этом автора обращения.

3.7. Переадресовка обращений граждан осуществляется через ответственного специалиста с сопроводительным уведомлением органа или должностного лица, в котором оговаривается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и в местную администрацию Качинского муниципального округа.

3.8. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностным лицам, решения, действия (бездействия) которых обжалуются.

При невозможности направления жалобы в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенции которых находится решение указанных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.10. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможности нарушений законодательства РФ в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня его регистрации.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа автору с изложением принятого решения по его обращению.

3.11. В исключительных случаях (проведение дополнительной проверки, направления запроса) сроки рассмотрения обращения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется автор, направивший обращение.

Продление срока рассмотрения обращения производится Главой ВМО Качинский МО по письменному ходатайству исполнителя.

О продлении срока исполнения делается соответствующая отметка.

3.12. Ответ автору обращения готовится на бланке Главой ВМО Качинский МО и направляется за регистрационным номером обращения и подписывается Главой ВМО Качинский МО.

3.13. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в обращении не оговорено конкретное лицо), в отдельных случаях – каждому из подписавших такое обращение.

3.14. Ответ на обращение должен быть аргументированным, с освещением всех поставленных в нем вопросов, а если в удовлетворении заявителю, отказано - содержать разъяснения порядка обжалования принятого решения с указанием органа (учреждения), кому может быть направлена жалоба.

3.15. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения. Решение о списании указанных обращений принимается Главы ВМО Качинский МО или уполномоченными на это лицами.

3.16. Обращения после их рассмотрения и разрешения должны быть возвращены лицам, ведущим делопроизводство по обращениям, для приобщения их к делу.

Конверт, в котором было получено обращение, сохраняется в том случае, если заявитель не указал своего адреса в обращении.

**4. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

4.1. Ответ на анонимные обращения граждан не дается (письменное обращение не содержит личной подписи автора, его фамилии и адреса, по которому должен быть направлен ответ), кроме обращений, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

Такое обращение подлежит незамедлительному направлению в отдел внутренних дел или в другой государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Обращение, в котором гражданин обжалует судебное решение, возвращается ему с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. Обращение может быть оставлено без ответа и подшито в дело по решению Главы ВМО Качинский МО, если оно:

- содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

По каждому из перечисленных обращений гражданину в письменном виде сообщается о принятом решении, о прекращении с ним переписки.

4.4. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящей инструкцией срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями лицами, ответственными за делопроизводство, формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращению данного гражданина.

Обращения не считаются повторными, если они поступили от одного и того же заявителя 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 направить обращение вновь.

О данном решении гражданин уведомляется письменно.

4.5. Если в обращении поставлены вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, автору сообщается о недопустимости разглашения указанных сведений при ответе на вопросы обращения.

4.6. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора и Правительства города Севастополя, Законодательного собрания города Севастополя, средств массовой информации, учитываются и рассматриваются в порядке, предусмотренным настоящей инструкцией.

Если в обращениях государственных органов содержится просьба проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнителем направляется ответ и в их адрес.

**5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан в Совете Качинского муниципального округа осуществляют Главы ВМО Качинский МО и заместитель председателя Совета Качинского муниципального округа в соответствии с утвержденным графиком приема.

Дни и часы приема граждан устанавливаются Главой ВМО Качинский МО.

Информация о месте и времени приема размещается на видном месте внутри здания, где ведется прием.

5.2. Запись на прием к Главе ВМО Качинский МО и заместителю председателя Совета Качинского муниципального округа осуществляется в приемной Главы ВМО Качинский МО ответственным специалистом общего отдела накануне дня приема с 7-00 до 17-00 и в день приема с 7-00 до 14-00.

5.3. Гражданин, обратившийся на личный прием, должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

5.4. Устные обращения граждан к Главы ВМО Качинский МО регистрируются в Журнале личного приёма граждан. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема.

Заместитель председателя Совета Качинского муниципального округа ведут регистрацию устного приема на карточках или в журнале установленной формы ([прилагается](http://docs.cntd.ru/document/8445875)).

5.5. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в существе его обращения.

По возможности решение принимается сразу же, которое с согласия гражданина объявляется устно, о чем делается запись в карточке устного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

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

5.8. По вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается содействие.

5.9.Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

**6. Возмещение причиненных убытков и взыскание**

**понесенных расходов при рассмотрении обращений**

6.1. По решению суда гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсации морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении его обращения.

6.2. При установлении в обращении гражданина заведомо ложных сведений расходы, понесенные органом местного самоуправления или должностным лицом при рассмотрении данного обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**7. Контроль за соблюдением порядка**

**рассмотрения обращений**

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Совете Качинского муниципального округа осуществляется должностными лицами в пределах их компетенции.

7.2. При установлении фактов недобросовестного отношения к работе с обращениями граждан, их необоснованного по этой причине отклонения, ненадлежащего исполнения поручений Главы ВМО Качинский МО, лица, допустившие нарушения по рассмотрению обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Справочную работу по законченным делопроизводством обращениями граждан в Совете Качинского муниципального округа ведет ответственный специалист общего отдела.

7.4. Анализ и обобщение поступающих обращений возлагается на ответственного специалиста общего отдела, который систематически готовит на имя Главы ВМО Качинский МО справки о характере поступивших и рассмотренных обращений граждан.

7.5. Вопросы совершенствования работы с обращениями граждан, отчеты руководителей структурных подразделений администрации включаются в текущие и перспективные планы работы, рассматриваются на совещаниях аппарата.

**8. Формирование и хранение дел по письменным и**

**устным обращениям граждан**

8.1. Все письменные и устные обращения граждан, поступившие в адрес Главы ВМО Качинский МО, после их разрешения должны быть возвращены ответственному специалисту со всеми относящимися к ним материалами.

8.2. Законченные делопроизводством обращения граждан в 15-дневный срок должны быть оформлены и списаны "в дело" с расшифровкой подписи исполнителя, отметкой о решении вопроса и указанием даты списания.

Неисполненные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителю.

8.3. Законченные делопроизводством обращения граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В дело помещаются только исполненные, правильно оформленные обращения граждан, сгруппированные за период одного календарного года и расположенные по хронологии.

Дело не должно превышать 250 листов.

При наличии в деле нескольких томов (частей) индекс и заголовок дела проставляются на каждом томе с добавлением (т.I), (т.II) и т.д.

Вместе с делами в архив передаются журналы регистрации обращений граждан, в том числе и из структурных подразделений.

Приложение к Инструкции (п.3.1)

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N п/п | N регистрации | Дата поступления | Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес места жительства | Краткое содержание обращения | Руководитель (автор резолюции) | Кому и когда передано для исполнения и роспись исполнителя | Сведения о промежуточном ответе; дополнительном контроле | Когда и какое принято решение (окончательный ответ) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 | 8 | 10 |

Приложение к Инструкции (п.5.4)

**Журнал личного приёма граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| N п/п | N регистрации | Дата приема | Фамилия, имя, отчество посетителя | Краткое содержание обращения | Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю | Кто проводил прием | Окончательный ответ по обращению |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 7 |

Приложение к Инструкции (п.5.4)

**Карточка личного приема граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| N на приеме | | |  | | |  | | | | | | | |
|  | | |  | | |  | | | | | | | |
| Дата |  | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |  | | |
| Фамилия, имя, отчество | | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |  | | |
| Адрес |  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |  | | |
| Место работы, должность | | | | | | |  | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |  | | |
| Содержание обращения: | | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | | |  |
| Фамилия и.о. должностного лица ведущего прием: | | | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| **2-я сторона** | | | | | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| Кому отправлено (резолюция) | | | | | | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| Дата исполнения | | | |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| Дополнительный контроль | | | | | | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| Снято с контроля | | | |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| Результат | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| Дата и должность исполнителя | | | | | | | | | |  | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| (Ф.И.О.) | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | |  | |
| Подпись: | | | | | | | | | | | |  | |

Приложение 2  
к Постановлению Совета Качинского муниципального округа  
от 04.10.2017 № 01-С

**График приема граждан**

**в Совете Качинского муниципального округа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| N п/п | Фамилия, имя, отчество ведущего прием | Должность | Дни приема |
| 1. | Герасим Николай Михайлович | Глава ВМО Качинский МО | 1 и 3 среда каждого месяца |
| 2. | Рутенко Галина Викторовна | Заместитель председателя Совета Качинского муниципального округа | 2 и 4 вторник каждого месяца |