

**ДЕНИСОВСКАЯ СЕЛЬСКАЯ ДУМА  
СЛОБОДСКОГО РАЙОНА КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
ВТОРОГО СОЗЫВА  
РЕШЕНИЕ**

от 27.05.2008 № 5/32  
д.Денисовы

Об утверждении Положения  
об обращениях граждан  
в орган местного самоуправления  
муниципального образования  
Денисовское сельское поселение  
Слободского района Кировской области

В соответствии с ч.3 ст.32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ, «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в связи с вступлением в силу Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Денисовская сельская Дума РЕШИЛА:

1. Утвердить Положение об обращениях граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Денисовское сельское поселение Слободского района Кировской области. Прилагается.

2. Решение Денисовской сельской Думы от 11.04.2006 № 6/22 «Об утверждении Положения об обращениях граждан в орган местного самоуправления муниципального образования «Денисовское сельское поселение» признать утратившим силу.

3. Опубликовать настоящее решение в информационном бюллетене.

Глава Денисовского поселения

В.В.Бяков

УТВЕРЖДЕНО  
решением Денисовской  
сельской Думы  
от 27.05.2008 № 5/32

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об обращениях граждан в органы местного самоуправления муниципального образования «Денисовское сельское поселение Слободского района Кировской области»

(в редакции решения от 12.12.2014 № 33/131)

Настоящее Положение в соответствии со ст.33 Конституции Российской Федерации, ч.3 ст.32 Федерального закона 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», устанавливает порядок обращения граждан в органы местного самоуправления муниципального образования «Денисовское сельское поселение Слободского района Кировской области», порядок рассмотрения обращений.

Действие настоящего Положения не распространяется на обращения граждан, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

#### 1. Общие положения

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы местного самоуправления и должностным лицам муниципального образования Денисовское сельское поселение Слободского района Кировской области.

2. Граждане вправе обращаться в органы местного самоуправления и к их должностным лицам в устной форме на личном приеме у должностного лица, а также направлять письменные обращения, в том числе через своих представителей.

3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

4. При рассмотрении и разрешении обращений граждан, органы местного самоуправления руководствуются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами, Уставом Денисовского сельского поселения, настоящим Положением, и иными муниципальными правовыми актами поселения.

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

#### 2. Основные термины и понятия используемые в настоящем Положении

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в

государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

### **3. Полномочия органов местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан**

Обращения граждан рассматриваются органом местного самоуправления Денисовского сельского поселения (далее – орган местного самоуправления) и должностными лицами (далее – должностное лицо) в пределах своей компетенции в порядке и сроки, установленные настоящим Положением в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **4. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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 федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы местного самоуправления 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.

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

## **6. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои 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.

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

3. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления 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 [части 4 раздела 10](#) настоящего Положения.

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

5. Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение 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. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления 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.

8. Все поступающие в письменном виде предложения, обращения, заявления, жалобы граждан регистрируются должностным лицом органа местного самоуправления в компетенцию которого входит работа с данной категорией документов и лицами ответственными за делопроизводство в структурных подразделениях на регистрационно-контрольных карточках и (или) в журнале установленной формы.

На свободном от текста месте первой страницы письма в правом нижнем углу ставится оттиск штампа, регистрирующего входящие документы, указывается дата поступления и номер. Каждому письму присваивается регистрационный индекс, который состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего предложения, заявления, жалобы.

Учет обращений граждан производится по карточкам, в которых ведутся записи об их движении и результатах разрешения.

Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого обращения. На повторном обращении делается отметка «Повторно» и подбирается вся предшествующая переписка.

Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и регистрируются под регистрационным номером первого обращения с указанием порядкового номера.

## **8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости рассматривающие обращение орган местного самоуправления или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

## **9. Рассмотрение обращения**

1. Рассмотрение письменных обращений граждан:

Зарегистрированные письма направляются высшему должностному лицу органа местного самоуправления, его заместителям или должностным лицам уполномоченным определять исполнителей поступивших обращений, сроки разрешения каждого материала и дают по каждому из них конкретное письменное указание исполнителям.

После окончания проверки и фактического исполнения принятого решения, документы вместе с перепиской и ответом заявителю направляется исполнителем высшему должностному лицу органа местного самоуправления, его заместителям или лицу уполномоченному для ответа на обращение, у исполнителя остается копия ответа.

Руководитель органа местного самоуправления или уполномоченное должностное лицо одновременно с поручением о рассмотрении обращения в праве принять решение о взятии его на контроль, а также в процессе исполнения поручения и после его завершения запросить информацию о ходе и о результатах обращения.

При промежуточном ответе (с указанием, что частично сделано по обращению и что намечено еще сделать) обращение берется на дополнительный контроль до окончательного решения вопроса, о чем сообщается заявителю.

Контрольный срок по обращениям, направленным для исполнения в адрес органов местного самоуправления поселений района, других организаций и учреждений, увеличивается на срок доставки писем по почте до исполнителя и обратно.

Вся переписка по письмам ведется за номерами, присвоенными им при регистрации.

После окончания проверки и фактического исполнения принятого решения письмо вместе с перепиской и ответом направляется в орган местного самоуправления, у исполнителя остается копия ответа.

По результатам проверки составляется мотивированное заключение (справка), содержащее объективный анализ собранных материалов.

Решение по результатам проверок принимается руководителем органа местного самоуправления и другими уполномоченными должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений граждан несет исполнитель.

2. Орган местного самоуправления или должностное лицо:

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

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

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 10 настоящего Положения;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления 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.

4. Ответ на обращение подписывается руководителем органа местного самоуправления, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

5. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **10. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае, если в письменном обращении не указаны 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.

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

3. Орган местного самоуправления или должностное лицо 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. 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.

5. 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, руководитель органа местного самоуправления, 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.

6. 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.

7. 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.

#### **10<sup>1</sup>. Порядок рассмотрения органами местного самоуправления обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения**

1. Для оперативного рассмотрения обращений потребителей по вопросам надежности теплоснабжения в органах местного самоуправления поселения назначается должностное лицо, осуществляющее ежедневное принятие и рассмотрение обращений потребителей.

Для информирования потребителей о порядке подачи обращений и перечне необходимых документов указанная информация должна быть размещена на официальном сайте поселения, а также в органах местного самоуправления, отвечающих за рассмотрение обращений.

2. Обращения граждан по вопросам надежности теплоснабжения принимаются должностным лицом в рабочие дни с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00. В рабочие дни с 12.00 до 13.00, а также после 16.00 часов, выходные, праздничные нерабочие дни граждане направляют свои обращения в Единую диспетчерскую службу Слободского района по телефону 8(83362) 4-77-66.

3. Обращения юридических лиц принимаются к рассмотрению при наличии заключенного договора теплоснабжения, обращения потребителей-граждан принимаются к рассмотрению независимо от наличия заключенного в письменной форме договора теплоснабжения.

4. Обращения могут подаваться потребителями в письменной форме, а в течение отопительного периода - в устной форме, в том числе по телефону.

5. Обращение, полученное должностным лицом органа местного самоуправления, регистрируется в журнале регистрации жалоб (обращений).

6. После регистрации обращения должностное лицо органа местного самоуправления обязано:

определить характер обращения (при необходимости уточнить его у потребителя);

определить теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию, обеспечивающие теплоснабжение данного потребителя;

проверить достоверность представленных потребителем документов, подтверждающих факты, изложенные в его обращении;

в течение 2 рабочих дней (в течение 3 часов - в отопительный период) с момента регистрации обращения направить его копию (уведомить) в теплоснабжающую и (или) теплосетевую организацию и направить запрос о возможных технических причинах отклонения параметров надежности теплоснабжения, при этом дату отправки запроса зарегистрировать в журнале регистрации жалоб (обращений).

7. В случае неполучения ответа на запрос в указанный срок (в течение 3 дней; в течение 3 часов в отопительный период) должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 часов информирует об этом органы прокуратуры.

8. После получения ответа от теплоснабжающей (теплосетевой) организации должностное лицо органа местного самоуправления в течение 3 дней (в течение 6 часов в отопительный период) обязано:

совместно с теплоснабжающей (теплосетевой) организацией определить причины нарушения параметров надежности теплоснабжения;

установить, имеются ли подобные обращения (жалобы) от других потребителей, теплоснабжение которых осуществляется с использованием тех же объектов;

проверить наличие подобных обращений в прошлом по данным объектам;

при необходимости провести выездную проверку обоснованности обращений потребителей;

при подтверждении фактов, изложенных в обращениях потребителей, вынести теплоснабжающей (теплосетевой) организации предписание о немедленном устранении причин ухудшения параметров теплоснабжения с указанием сроков проведения этих мероприятий.

9. Ответ на обращение потребителя должен быть представлен в течение 5 рабочих дней (в течение 24 часов в отопительный период) с момента его поступления. Дата и время отправки должна быть отмечена в журнале регистрации жалоб (обращений).

10. Должностное лицо органа местного самоуправления обязано проконтролировать исполнение предписания теплоснабжающей (теплосетевой) организацией.

11. Теплоснабжающая (теплосетевая) организация вправе обжаловать вынесенное предписание главе поселения, а также в судебном порядке.

## **11. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 3 раздела 9](#) настоящего Положения, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **12. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3. 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.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

### **13. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Органы местного самоуправления и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

### **14. Хранение документов по обращениям граждан**

Хранение документов и переписки по обращениям граждан в орган местного самоуправления Денисовского сельского поселения осуществляет администрация поселения.

Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся отдельно от других документов. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей.

Ответственность за сохранность документов и переписки по обращениям граждан возлагается на должностных лиц, в компетенцию которых входит работа с данной категорией документов.

Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое письмо и вся документация, относящаяся к ее рассмотрению и разрешению, составляет в деле самостоятельную группу. В случае повторного письма или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дела, их полнота (комплектность).

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка «В дело» и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, не менее 5 лет.

### **15. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## **17. Заключительные положения**

Настоящее Положение вступает в силу по истечении десяти дней со дня его официального опубликования.