УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Пушкинского сельского поселения

от 29.01.2018 № 7-п

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке организации рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Пушкинского сельского поселения**

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации Пушкинского сельского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), Уставом Пушкинского сельского поселения, настоящим Положением.

1.2. В администрации Пушкинского сельского поселения должностными лицами в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приема граждан, а также по "прямой телефонной линии" (далее – обращения), включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию Пушкинского сельского поселения (далее – администрация поселения), орган местного самоуправления.

 1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений и форме электронного документа, поступивших от граждан в адрес главы поселения, специалистов администрации поселения, осуществляет заместитель главы поселения, отвечающий за работу с обращениями граждан. Направление обращений граждан и документов по ним в адрес главы поселения, специалистов поселения, осуществляется только через общий отдел администрации поселения.

1.4.Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений граждан, поступивших в администрацию поселения и должностным лицам, осуществляется ответственными работниками.

1.5. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителя главы поселения.

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в администрацию поселения.

2.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет заместитель главы, если им было зарегистрировано указанное обращение.

2.3. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких должностных лиц, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.4. При рассмотрении обращения администрация поселения или должностное лицо:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием заявителя;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом;

в случае, если обращение поступило непосредственно в администрацию поселения, то администрация поселения уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.5. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.6. Ответ на обращение подписывается главой поселения.

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, 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 такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.8. Обращение, поступившее по информационной сети 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.

3. Порядок работы с отдельными видами обращений

3.1. Письма депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, к которым приложены обращения граждан, рассматриваются в первоочередном порядке. Ответы на указанные письма, поставленные на контроль в управлении, подписываются главой поселения.

3.2. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и других федеральных органов власти, как правило, ставятся на контроль в общем отделе. Ответы, направляемые в эти органы, подписываются главой поселения.

3.3. Обращения граждан, переданные главе поселения во время его командировок, рассматриваются в кратчайшие сроки и ставятся, как правило, на контроль в общем отделе.

3.4. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по "горячим линиям", "прямым телефонным линиям", и направленные в адрес главы поселения, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

Устное обращение, поступившее по указанным каналам связи, регистрируется, содержание этого обращения заносится в учетную карточку. Ответ на такое обращение дается в устной форме, а в случае, требующем дополнительной проверки и проработки вопросов, письменно.

3.5. В случае, если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес, ответ на обращение не дается. Если такое обращение было поставлено на контроль в общем отделе (заместителем главы поселения), то главе поселения направляется информация о результатах рассмотрения содержащихся в обращении вопросов.

3.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

В случае поступления такого обращения в администрацию поселения, обращение регистрируется и рассматривается в администрации поселения для подготовки ответа и направления его в адрес гражданина.

3.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.10. Глава поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями в указанные органы, если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении гражданина уведомляют должностное лицо или орган, принявший решение о прекращении переписки.

3.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение гражданина вновь рассматривается в администрации поселения.

3.12. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

3.13. Вложенные в конверт вместе с письменным обращением паспорта, трудовые книжки, другие документы, направляются по месту жительства заявителя с просьбой вернуть их автору обращения.

3.14. Обращение на иностранном языке, поступившее в администрацию поселения, сразу же направляется для перевода. Срок рассмотрения такого обращения исчисляется с момента регистрации его в администрацию поселения после перевода.

3.15. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается "в дело" как исполненное.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее непосредственно в администрацию поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается не позднее 20 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в администрацию поселения, срок исчисляется с даты регистрации в общем отделе, если в иные - то с даты регистрации в этих органах, кроме случаев, указанных в пунктах 4.3, 4.4 настоящего Положения.

4.2. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, должностным лицами, либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет главе поселения служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения заместитель главы уведомляют заявителя письменно.

О продлении срока рассмотрения обращения, зарегистрированного и поставленного на контроль в общем отделе, непосредственный исполнитель в письменной форме сообщает в главе поселения.

4.3. Ответ на обращение, рассмотренное главой поселения, направляется заявителю в течение 30 дней со дня рассмотрения.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается главой поселения.

4.4. Обращение, поставленное в общем отделе на контроль, рассматривается в администрации поселения и должностными лицами в течение 20 дней со дня регистрации обращения в общем отделе.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается главой поселения.

4.5. По запросам, направленным в установленном порядке структурными подразделениями района, или должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. На контроль в общем отделе администрации поселения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе администрации поселения, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2. На обращении, поставленном на контроль в общем отделе, проставляется на учетной карточке - "контроль" или "особый контроль".

5.3. Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается, как правило, комиссионно или с выездом на место.

5.4. Информация о результатах рассмотрения обращения, поставленного на контроль в общем отделе, направляется в адрес главы поселения.

В информации должно быть отмечено, что гражданин проинформирован о принятых мерах и результатах рассмотрения его обращения либо к информации прилагается копия ответа заявителю.

5.5. Если в ответе заявителю указывается только срок решения вопросов, содержащихся в обращении, то обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. После окончательного решения вопросов, поставленных в обращении, должностное лицо или уполномоченное на то лицо, рассматривавшее обращение, на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля, документы передаются в архив администрации поселения.

5.6. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые передаются на хранение в архив.

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в населенные пункты) проводится главой поселения. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

6.2. Личный прием граждан в приемной граждан администрации поселения осуществляется по поручению главы поселения, согласно утвержденному графику, а также работниками администрации поселения, которые в ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого специалистами, контроля за выполнением их поручений, данных во время указанного приема, осуществляет общий отдел.

График приема граждан утверждается главой поселения.

6.3. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации. Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

6.5. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

6.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

7. Аналитическая и информационно-справочная работа

7.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями администрации поселения систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам полугодия, года формируются в общем отделе.

7.2. Общим отделом регулярно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада главе поселения.

Материалы о результатах работы с обращениями граждан обнародуются на официальном сайте администрации Промышленновского района в разделе «Поселения».