

**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ПРОМЫШЛЕННОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ТАРАСОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 января 2018г. № 2а

с.Тарасово

**Об утверждении Положения**

**«О порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Тарасовского сельского поселения»**

Для урегулирования порядка рассмотрения обращений граждан, проживающих на территории Тарасовского сельского поселения, а также в целях повышения эффективности и качества работы с обращениями граждан и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в редакции ФЗ № 355 от 27.11.2017г.)

1. Утвердить прилагаемое Положение "О порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации  Тарасовского сельского поселения».
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на  главного специалиста общего отдела администрации Тарасовского сельского поселения Утлову О.А.
3. Постановление подлежит обнародованию на информационном стенде администрации Тарасовского сельского поселения и размещению в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Промышленновского муниципального района на странице Тарасовского сельского поселения.
4. Постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава

Тарасовского сельского поселения                                     В.Г.Ланг

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации Тарасовского

сельского поселения

от 19 января 2018 № 2 а

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**"О порядке организации рассмотрения обращений**

**граждан в администрации  Тарасовского сельского поселения**"

1. Общие положения

1.1. Организация рассмотрения обращений (предложений, жалоб, заявлений) и прием граждан в администрации Тарасовского сельского поселения ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации » (далее – Федеральный закон), Уставом Тарасовского сельского поселения, настоящим Положением.

1.2. В администрации Тарасовского сельского поселения и 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 «телефонной линии» (далее-обращения), включая обращения юридических лиц

1.3. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, в администрации Тарасовского сельского поселения выполняет  специалист администрации.

1.4. Специалист анализирует характер вопросов, поднимаемых в письмах, на личном приеме, информируют об их содержании Главу сельского поселения.

1.5. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение граждан возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан.

2. Право граждан и юридических лиц на обращение в органы

местного самоуправления

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

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

- 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 содержится сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. Обращение, поступившее в администрацию  в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои ФИО, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан

 4.1. Все поступающие в администрацию Тарасовское сельского поселения письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации  специалистом в течение 3 (трех) дней с момента поступления.

4.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, то в течении 7 (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.

4.3. 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 течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, также если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, его направившему.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет общий отдел (специалист по работе с обращениями граждан), если им было зарегистрировано указанное обращение.

4.4. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких служб района или должностных лиц, им направляются копии обращений в течении семи дней со дня регистрации.

4.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с абзацем I настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение в организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение, действие (бездействие) в установленном порядке в суд

4.6. Обращение считается коллективным, если оно подписано двумя и более авторами. Коллективными считаются также письма, подписанные членами одной семьи. Коллективные обращения в графе автора отмечаются индексом "коллективное".

4.7. Если автор прислал несколько писем с разными вопросами, то каждое письмо регистрируется отдельно.

 4.8. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросов.

4.9. Ответ на обращение подписывается Главой поселения .

 4.10. Обращение, поступившее по информационной сети в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. Ответ на такое обращение направляется в форме электронного документа по электронному адресу, указанному в обращении.

4.11. Поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Промышленновского муниципального района на странице администрации Тарасовского сельского поселения. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте, гражданину, направившему обращение, в течении семи дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ.

4.12. Обращения граждан, поступившие в администрацию Тарасовского сельского поселения или должностному лицу, подлежат обязательному рассмотрению.

4.13. Администрация поселения или должностное лицо:

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

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом.

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган, другому должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

4.15. Ответ на обращение подписывается Главой поселения.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, текст письменного обращения не поддается прочтению и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.3. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. 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 и обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. Обращения, поступившие из федеральных органов власти, из Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Кемеровской области, Администрации Промышленновского муниципального района в обязательном порядке ставятся на контроль.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения, поступившие в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых материалов по обращению в другие государственные органы и к должностным лицам, Глава поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

6.2.Специалист, а также исполнители уведомляют гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения, служебной запиской с указанием объективных причин, по которым срок обращения может быть продлен. Заявитель извещается письменно.

6.3. Авторы обращений, как правило, извещаются в устной форме о том, куда направлены для рассмотрения их письма или куда им следует обратиться. Когда это возможно, автор обращения извещается по телефону или на личном приеме. Не уведомляются авторы писем, если по содержанию письмо является некорректным или бессмысленным, отсутствует адрес заявителя, письмо анонимное.

7. Работа с обращениями, поставленными на контроль

7.1. Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассматривающие обращение администрация поселения или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7.2. Обращения ставятся на контроль Главой сельского поселения в целях:

- установления и устранения недостатков в работе администрации, муниципальных предприятий и учреждений;

- оказания помощи заявителю в удовлетворении его законной просьбы или восстановления нарушенных прав;

- выявления принимавшихся мер по обращениям граждан, особенно по вопросу, с которым заявитель обращается неоднократно;

- для подготовки информационно-аналитического материала.

7.3. Контроль за исполнением письменных обращений граждан осуществляет специалист, устных заявлений – глава администрации, в адрес которого поступило обращение.

7.4. При поступлении ответов на контрольные письменные обращения   специалист передает их Главе поселения, которые визируют ответ «В дело», или предлагают продолжить контролировать решение поставленных вопросов, ответы на которые не соответствуют установленным настоящим подпунктом требованиям. Требования к содержанию и оформлению ответов на контрольные письма:

- ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан (что, когда и кем сделано или будет сделано);

- если сроки выполнения не укладываются в месяц, то должны быть указаны причины и окончательная дата исполнения, по истечению которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

- ответ подписывается руководителем той организации, куда направлялось письмо на рассмотрение;

- к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения граждан.

7.5. По обращениям, которых сроки исполнения нарушены и по которым не истребована отсрочка исполнения, специалист делает напоминание исполнителю, как в устной, так и в письменной форме.

7.6. Письма считаются исполненными и снимаются с контроля, если решены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявителю(-лям) дан ответ в письменной форме.

7.7. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращений считается завершенным, и снимаются с контроля. Если контроль, за рассмотрением заявления продолжается согласно резолюции Главы поселения, то на карточке делается отметка о продлении срока.

7.8. Данные по обращениям граждан, формируются в дела, которые передаются на хранение в архив.

8. Организация работы по личному приему граждан

 8.1. Личный прием граждан в администрации Тарасовского сельского поселения осуществляют: Глава Тарасовского сельского поселения, специалист администрации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. График приема граждан в администрации поселения составляет  специалист  и передает на утверждение Главе поселения.

8.3. Глава поселения, специалист администрации осуществляют личный прием без предварительной записи.

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

8.5. На каждое обращение оформляется карточка приема граждан установленного образца, где указывается дата приема, фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, род занятий, краткое содержание просьбы и фамилия того, кто проводит прием. Указываются результаты рассмотрения либо резолюция ведущего прием с поручением исполнителю.

8.6. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на приеме у Главы поселения может быть приглашен специалист, работающий в данном направлении.

8.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Аналитическая и информационно-справочная работа

9.1. Аналитическая работа в администрации поселения по работе с обращениями граждан ведется специалистом.

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

9.3. По мере необходимости составляются аналитические справки по конкретным вопросам, поставленным в обращениях граждан, и эффективности отдельных форм работы с населением.

 9.4. Материалы о результатах работы с обращениями граждан публикуются в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Промышленновского муниципального района на странице администрации Тарасовского сельского поселения

10. Ответственность за неисполнение настоящего Порядка

10.1. За нарушение настоящего Порядка должностные лица администрации поселения несут ответственность в порядке установленном действующим законодательством.