**Р О С С И Й С К А Я Ф Е Д Е Р А Ц И Я**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**Администрации Остаповского сельского поселения**

**\_\_\_\_\_\_\_Шуйского муниципального района Ивановской области\_\_\_\_\_\_**

д. Остапово

 06.07.2015 г. № 85

Об утверждении Положения об организации работы с обращениями

 граждан в администрации Остаповского сельского поселения

 В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления и к должностным лицам, повышения качества рассмотрения и упорядочения работы с обращениями граждан, Администрация Остаповского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в администрации Остаповского сельского поселения согласно приложению.

  2.  Настоящее постановление разместить на сайте Остаповского сельского поселения

  3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 Глава администрации

Остаповского сельского поселения В.Д. Богуславский

Приложение к постановлению

администрации поселения

 от 06/07/2015 г. № 85

**Положение**

**об организации работы с обращениями**

**граждан в администрации Остаповского сельского поселения**

**I. Общие положения**

1. Положение об организации работы с обращениями граждан в администрации Остаповского сельского поселения (далее – Положение) устанавливает порядок работы с обращениями граждан в администрации Остаповского сельского поселения, определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан (далее – обращения граждан, обращение), поступающих      в адрес Главы администрации поселения, специалистов администрации поселения письменно, на личных и выездных приемах, через Интернет-приемную официального веб-сайта администрации поселения, а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации поселения осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом 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»;

Уставом Остаповского сельского поселения;

муниципальными правовыми актами,

настоящим Положением.

1.3. Положение не распространяется на:

правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения;

поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.4. В Положении термин «обращение гражданина» используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ   «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**II. Рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших**

**в администрацию поселения**

2.1. Прием письменных обращений.

Письменные обращения могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи, в электронном виде через Интернет-приемную официального веб-сайта администрации поселения. Форма письменного обращения к должностным лицам администрации поселения и форма электронного обращения в Интернет-приемную приведены в приложениях 1, 2 к Положению.

2.1.1. Поступившие в администрацию поселения письменные обращения граждан и документы, связанные  с их рассмотрением, регистрируются в общем отделе администрации поселения (далее – общий отдел), за исключением документов и материалов граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленных в рамках судопроизводства.

2.1.2. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан в адрес Главы администрации поселения, принимаются в общем отделе администрации поселения специалистами, ответственными за прием обращений в администрации поселения, в том числе при осуществлении личного приема гражданина.

2.1.3. При приеме письменных обращений проверяются правильность адреса доставки обращения, целостность конверта, а после вскрытия конверта – наличие в нем документов.

2.1.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме    не содержится просьба о их возврате.

Если гражданин к обращению приложил конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты, то данные конверты используются для отправления ответа гражданину. Неиспользованные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

2.1.5. Письменные обращения граждан, текст которых не поддается прочтению, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, рассматриваются согласно действующему законодательству.

Данные обращения регистрируются и хранятся в общем отделе администрации поселения на протяжении пяти лет, до передачи в архивный отдел администрации района. Обоснованность оставления данных обращений без рассмотрения проверяется главой администрации поселения.

2.1.6. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции администрации поселения, направляются в орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в сроки, установленные федеральным законодательством, с обязательным уведомлением автора обращения о переадресации.

2.2. Регистрация письменных обращений, поступивших в администрацию поселения.

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию поселения, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента      их поступления.

2.2.2. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.2.3. Поступившие обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан. На каждое обращение заполняется учетная карточка, в которой указываются:

форма обращения (письмо, на личном приеме граждан);

регистрационный номер обращения, который присваивается в рамках календарного года, и дата поступления;

вид обращения (предложение, заявление, жалоба и др.);

приложения к обращению, количество листов в них;

льготная категория заявителя (кроме коллективных);

социальный состав (студент, служащий, пенсионер, предприниматель и др.);

фамилия, имя, отчество заявителя в именительном падеже;

в случае коллективного обращения регистрируется первый автор письма, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, и ставится отметка «коллективное», также указывается общее количество авторов;

контактный телефон (если указан);

адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка «без адреса»;

фамилия, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение;

способ доставки сообщения (почтой, лично, курьером);

наименование организаций, должностных лиц вышестоящих органов, организаций, направивших обращение гражданина на рассмотрение в администрацию поселения, с указанием исходящего номера и даты, если они указаны;

классификация сообщения в зависимости от темы обращения;

краткое содержание – четкое, лаконичное, логически выстроенное изложение сути обращения. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение;

исполнитель (ответственный исполнитель);

дата исполнения обращения.

2.2.4. Вскрытый конверт, в котором присылается обращение, сохраняется и по окончании решения вопроса подшивается в дело вместе с документами.

2.2.5. Если от одного автора поступило несколько писем (обращений),    но по разным вопросам, в таком случае каждое письмо (обращение) регистрируется отдельно.

2.2.6. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. В этом случае в карточке обращения в наименовании корреспондента в карточке обращения указывается общее количество подписавших обращение и заявитель, подписавший обращение первым, для направления ответа на его имя, если в обращении не указан получатель ответа.

2.2.7. Специалист общего отдела прочитывает обращение, проверяет правильность адресования корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность; при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Проводится сверка указанных в письме и на конверте фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ заявителю или уведомление о переадресации обращения (при необходимости адрес уточняется).

2.2.8. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

2.2.9. В случае, если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточках обращений указывается срок исполнения (рассмотрения).

2.2.10. Письменные обращения граждан, поступившие на имя главы администрации поселения, руководителей структурных подразделений администрации поселения, в которых сообщается о нарушениях законных прав      и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение, направляются на регистрацию в течение одного рабочего дня в общий отдел с целью постановки таких обращений на контроль.

2.2.11. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.3. Направление письменных обращений граждан на исполнение ответственным лицам.

В течение суток с момента регистрации письменное обращение вместе      с карточкой обращения направляется тому лицу, на имя которого они поступили. Данным должностным лицом на карточку обращения накладывается резолюция для его исполнения. Специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации поселения, направляют обращения со всеми материалами ответственным исполнителям для рассмотрения.

Если по одному обращению определено несколько исполнителей, основным исполнителем считается структурное подразделение администрации поселения (уполномоченное лицо), указанное первым в резолюции в карточке обращения.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации поселения.

2.4. Рассмотрение письменных обращений граждан в структурных подразделениях администрации поселения.

2.4.1. Ответственный исполнитель – должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место;

в случаях, предусмотренных законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления, организациях;

обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.2. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а также по информационным системам общего пользования в случае указания такой просьбы в обращении гражданина.

2.4.3. **Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня его регистрации**, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

В установленный 30-дневный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину.

2.4.4. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных      в обращении доводов, в том числе с запросом документов и иных материалов    у других органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом администрации поселения, по поручению которого рассматривается обращение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется ответственным исполнителем письменно.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет  ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение,    не позднее, чем за 5 дней до окончания срока, указанного в карточке обращения. Образец служебной записки приведен в приложении 3 к Положению.

На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом власти, исполнитель обязан за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения согласовать продление срока.

2.4.5. Если последний день окончания срока рассмотрения обращения выпадает на нерабочий (праздничный) день, днем окончания срока считается рабочий день перед выходным (праздничным) днем.

2.5. Оформление ответов на письменные обращения граждан.

2.5.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица администрации поселения, которым поручено рассмотрение обращения.

Ответственный исполнитель согласовывает проект ответа на обращение не позднее, чем за 5 дней до даты окончания срока рассмотрения.

В случае, если в резолюции указано несколько структурных подразделений администрации поселения, ответ на обращение готовит структурное подразделение администрации поселения, указанное в резолюции первым.

2.5.2. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

2.5.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме    не содержится просьба о их возврате.

2.5.4. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

2.5.5. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются:

в общий отдел администрации поселения, если обращение поступило в адрес Главы поселения;

специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан, если обращение было направлено в адреса заместителей главы администрации поселения и руководителей структурных подразделений администрации поселения.

2.5.6. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

2.5.7. Обращение не считается исполненным, если в ответах сообщается лишь о предполагаемых мерах по решению поставленных в них вопросов. Рассмотрение обращения остается на контроле до достижения результатов по существу вопроса заявителя.

Обращение снимается с контроля:

если вопрос решен положительно;

если дан обоснованный отказ по существу обращения с доводами исполнителя;

если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

2.5.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях администрации поселения осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

2.5.9. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрации поселения осуществляет ведущий специалист общего отдела администрации поселения.

2.5.10. Информация о работе с обращениями граждан в администрации поселения ежеквартально рассматривается на аппаратных совещаниях при Главе администрации поселения.

2.5.11. Документы, не соответствующие требованиям Положения, возвращаются исполнителю для доработки.

**III. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Интернет-приемную официального веб-сайта администрации поселения**

3.1. Раздел «Интернет-приемная» официального веб-сайта администрации поселения является способом для обращения физических лиц в органы местного самоуправления и к должностным лицам администрации поселения.

3.2. Обращения, поступившие в администрацию поселения или должностному лицу через Интернет-приемную официального веб-сайта администрации поселения, должны содержать обязательно:

наименование органа местного самоуправления поселения или должностного лица, которому они адресованы;

изложение существа обращения;

фамилию, имя, отчество обратившегося;

почтовый адрес места жительства;

дату отправления письма, по желанию заявителя:

электронный адрес (e-mail);

контактный телефон.

3.3. Обращения граждан, поступившие в Интернет-приемную оформляются на бумажном носителе. Дальнейшее их рассмотрение осуществляется в том же порядке, что и письменных обращений, предусмотренном настоящим Положением.

3.4. Ответ на обращение, поступившее через Интернет-приемную, направляется автору письменно на почтовый адрес и, по желанию заявителя,  в электронном виде − на адрес электронной почты.

**IV. Рассмотрение обращений граждан, поступивших**

**в ходе личных приемов должностных лиц администрации поселения**

4.1. Личный прием граждан в администрации поселения проводят Глава администрации поселения, специалисты администрации поселения, по предварительной записи в рамках утвержденного графика (приложение 4 к Положению).

Наличие утвержденного графика личного приема граждан не исключает проведения дополнительных приемов.

4.2. Если должностное лицо по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и др.) не может принять гражданина      в момент его обращения, прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением граж­данина.

4.3. Запись на прием осуществляется при соблюдении следующих усло­вий:

вопрос относится к компетенции должностного лица;

в результате получения заявителем отрицательного ответа на обращение  в соответствующем структурном подразделении администрации поселения.

4.4. Запись на прием по личным вопросам осуществляют к:

Главе администрации поселения:

физических и юридических лиц – ведущий специалист администрации поселения;

специалистам администрации поселения – ведущий специалист администрации поселения

4.5. Во время записи устанавливается повторность устного или письменного обращения гражданина.

4.6. В ходе организации личного приема должностных лиц администрации поселения осуществляются:

оказание консультативной помощи;

документальное обеспечение личного приема граждан, которое включает в себя: регистрацию устных обращений (составление карточки личного приема), внесение информации о результатах рассмотрения обращения в электронную базу данных;

контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;

направление информации о личном приеме граждан в администрацию поселения.

4.7. По окончании личного приема должностное лицо администрации поселения доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения     на рассмотрение и принятии мер по обращению.

4.8. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых   не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, к кому и в каком порядке он может обратиться.

4.9. Если гражданин, пришедший на личный прием, неоднократно обращался в администрацию поселения с одними и теми же вопросами, на которые ему уже давались ответы по существу, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел, то должностное лицо, проводящее прием, вправе отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении его обращения.

4.10. Об отказе гражданину в дальнейшем рассмотрении поставленных им вопросов в карточке личного приема делается соответствующая запись.

4.11. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием.

4.12. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину дан устный (по его согласию) или  направлен письменный ответ с результатами рассмотрения обращения.

4.13. По результатам приема карточка личного приема с резолюцией должностного лица, проводившего личный прием, и пакет документов по обращению должны быть переданы исполнителю в течение 1 суток.

4.14. Контроль за ходом рассмотрения обращений граждан, поступивших во время личного приема, осуществляет специалист, ответственный за работу    с обращениями граждан.

4.15. Ответ за подписью должностного лица, проводившего личный прием, направляется ответственным исполнителем заявителю, копия ответа со всем пакетом документов оформляется в дело .

4.16. Письменное обращение в адрес Главы администрации поселения, принятое в ходе личного приема граждан, передается для регистрации в общий отдел администрации поселения и рассматривается в соответствии с настоящим Положением.

**V. Хранение дел по обращениям граждан**

5.1. Рассмотренные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела и хранятся в соответствии с номенклатурой дел в общем отделе администрации поселения, структурных подразделениях администрации поселения в зависимости от адресования писем.

**VI. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется  в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль, сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку ответственным исполнителем оперативных запросов о ходе    и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан, снятие обращений с контроля.

6.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий специалист администрации поселения ответственный   за организацию работы с обращениями граждан.

6.4. Ответственные исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качество исполнения поручений по обращениям.

6.5. Должностные лица администрации поселения в ходе работы с обращениями граждан несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность имеющихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

Сведения, содержащиеся  в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии      с полномочиями лица, работающего с обращением.

6.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

6.7. Вопрос о работе с обращениями граждан рассматривается не реже, чем 1 раз в квартал на совещаниях при Главе администрации поселения.

6.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**VII. Ответственность за нарушение законодательства**

**об обращениях граждан**

Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.