



**Администрация Муромского сельского поселения
Белогорского района Республики Крым**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31 декабря 2014 г.

с.Муромское

№ 07

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации Муромского сельского поселения**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан в администрации Муромского сельского поселения:

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Муромского сельского поселения. (приложение)
2. Специалистам администрации Муромского сельского поселения, обеспечить соблюдение Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Муромского сельского поселения.
3. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде администрации Муромского сельского поселения.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального обнародования.

Глава администрации
сельского поселения

А.Х.Хамитов

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации Муромского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приёма граждан в администрации Русаковского сельского поселения (далее – администрация 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 Муромского сельского поселения, настоящим Положением.

1.2. В администрации поселения специалисты администрации Муромского сельского поселения (далее – специалисты администрации) в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приёма граждан (далее - обращения).

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы Муромского сельского поселения (далее – главы поселения), администрации поселения, осуществляет специалист администрации.

1.4. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на специалистов администрации.

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 государственный орган, орган местного самоуправления или специалисты администрации 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 специалисты администрации, если им было зарегистрировано указанное обращение.

2.3. Если обращение было направлено не по принадлежности, оно должно быть незамедлительно возвращено специалисту администрации, направившего обращение, при этом указываются органы или должностные лица, в компетенции которых находится решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или специалистов администрации, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.5. Администрация поселения при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или специалистам администрации вправе в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.6. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или специалисту администрации, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или специалисту администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. При рассмотрении обращения администрация поселения или специалист администрации:

- 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 специалистов администрации, 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, специалист администрации уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным специалистам администрации в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.9. Ответ на обращение подписывается главой поселения.

2.10. 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.

2.11. Ответ на обращение, поступившее на официальный сайт, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. В ответе указывается номер телефона фамилия и инициалы исполнителя.

3. Порядок работы с отдельными видами обращений

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

3.2. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, других федеральных органов власти, Государственный Совет Республики Крым, Администрации Белогорского муниципального района ставятся на контроль специалистом администрации. Ответы, направляемые в эти органы, подписываются главой поселения.

3.3. Обращения граждан, переданные главе поселения во время его выездных дней, рассматриваются в кратчайшие сроки и ставятся, как правило, на контроль специалистом администрации.

3.4. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по телефону, а также обращения, поступившие по «горячим линиям», «прямым телефонным линиям» и направленные в адрес главы поселения, заместителей главы поселения, администрации 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 заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если такое обращение было поставлено на контроль специалистом администрации, то специалист администрации направляется информацию 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, обращение регистрируется и направляется специалисту администрации, в компетенции которого находится рассмотрение данного вопроса для подготовки ответа и направления его в адрес гражданина.

3.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес специалиста администрации, 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. Специалисты администрации либо уполномоченные на то лица, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении гражданина уведомляют специалист администрации 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. Письменное обращение с подарками и вложениями в конверты передается главе поселения, специалисту администрации и далее направляется в соответствии с их решениями. Паспорта, трудовые книжки, другие документы, вложенные в конверт вместе с письменным обращением, направляются в орган местного самоуправления по месту жительства заявителя с просьбой вернуть их автору обращения.

3.14. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для 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 приём, а обращение списывается «в дело» как исполненное.

3.16. Обращение гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста администрации, а также членов его семьи может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину.

3.17. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение специалиста администрации в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее непосредственно в администрацию поселения или специалиста администрации в соответствии с их компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

Если обращение поступило в администрацию поселения через специалиста администрации, срок исчисляется с даты регистрации специалистом администрации, кроме случаев, указанных в пунктах 4.3, 4.4 настоящего Положения.

4.2. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, специалистам администрации, уполномоченным 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 продлён, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения специалист администрации уведомляют заявителя письменно.

О продлении срока рассмотрения обращения, зарегистрированного и поставленного на контроль, специалист администрации в письменной форме сообщает специалисту администрации, который поставил данное обращение на контроль.

4.3. Ответ на обращение, рассмотренное главой поселения, направляется заявителю в течение 15 дней со дня рассмотрения.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается главой поселения, заместителями главы поселения.

4.4. Обращение, поставленное на «особый контроль», рассматривается в администрации поселения в течение 15 дней со дня регистрации обращения специалистом администрации.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается главой поселения, заместителями главы поселения.

4.5. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, исполнительные органы, специалисты администрации 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 обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2. На учетной карточке обращения, поставленного на контроль у специалиста администрации, пишется «подлежит возврату специалисту администрации вместе с ответом».

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 у специалиста администрации, направляется в адрес Главы Республики Крым, Государственного Совета Республики Крым, Администрации Белогорского муниципального района, главе поселения, специалистам которые рассматривали это обращение.

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

После списания информации «в дело», документы по обращению хранятся в

администрации поселения в течение 5-ти лет. Если принимаются другие решения, то организуется контроль за их выполнением.

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, глава поселения, специалисты или уполномоченное на то лицо, рассматривавшее обращение, на основе представленной информации принимают решение о снятии обращения с дополнительного контроля.

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится главой поселения, заместителями главы поселения, а также уполномоченными на то лицами. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

6.2. Личный прием граждан в администрации поселения осуществляется по поручению главы поселения заместителями 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 главой поселения, заместителями главы поселения, специалистами администрации, контроля за выполнением их поручений, данных во время указанного приема, осуществляет уполномоченное на то лицо.

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 чём делается запись в карточке личного приёма. 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 граждан в администрации поселения систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

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