# **АДМИНИСТРАЦИЯ**

# **ЗАРЕЧЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

# **МАКСАТИХИНСКОГО РАЙОНА ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 17.03.2020г. № 18-па**

**Об утверждении положения о** порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Зареченского сельского поселения Максатихинского района Тверской области

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЭ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом Зареченского сельского поселения, администрация Зареченского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить **Положение о** порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Зареченского сельского поселения Максатихинского района Тверской области (прилагается)  
2. Настоящее постановление подлежит опубликованию и размещению на официальном сайте администрации Максатихирнского района (вкладка Зареченское сельское поселение) в сети Интернет.  
3.Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.  
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.О. главы администрации

Зареченского сельского поселения А.А. Зянкявичюс

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации

Зареченского сельского  поселения Максатихинского района Тверской области

1. Общие положения

1.1.       Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Админи­страции Зареченского сельского поселения Максатихинского района Тверской области (далее - Положение) разработано в целях совершенствования работы с обра­щениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля ис­полнения поручений по рассмотрению обращений граждан и регулирует по­рядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Зареченского сельского поселения Максатихинского района Тверской области (далее - Администрация).

1.2.       Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-Ф3 «Об общих принципах организации местного само­управления в Российской Федерации», от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Зареченского сельского поселения Максатихинского района Тверской области, настоя­щим Положением.

1. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1.       Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан пре­доставляется:

-   непосредственно в здании Администрации;

-   по телефону;

-   по электронной почте;

-   но почте путем обращения заявителя с письменным запросом о пре­доставлении информации.

2.1.2.          Местонахождение Администрации Зареченского сельского  поселения Максатихинского района: Тверская область, Максатихинский район, х. Заречье, д.39.

Телефон кон­такта:  (848253) 2-11-05;

Адрес электронной почты: adm\_rivickoe@mail.ru

2.1.3.          При ответах на телефонные звонки и устные обращения, специа­листы Администрации подробно, в вежливой (корректной) форме информи­руют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на теле­фонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учрежде­ния, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве принявшего телефонный звонок специалиста Администрации. Время разговора не долж­но превышать 10 минут. При невозможности специалиста Администрации, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на дру­гого специалиста Администрации, либо позвонившему гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.4. Специалисты Администрации, осуществляющие прием, консуль­тирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и вни­мательно, не унижая их чести и достоинства.

2.2.    Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней со дня ре­гистрации письменного обращения в Администрации.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий за ним рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федера­ции» срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой администрации не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя.

1. Прием, регистрация, направление письменного обращения на рассмотрение должностному лицу Администрации

3.1.    Поступающие в Администрацию письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются уполномоченным лицом администрации.

3.2. Уполномоченное лицо:

-   принимает письменное обращение;

-   проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при нали­чии), почтового адреса, номера телефона (при наличии), разборчивость напи­санного обращения;

-   сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в случае наличия), делает на них надпись об их соответствии подлинным эк­земплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

-   производит копирование документов, если копии необходимых доку­ментов не представлены, делает на них надпись об их соответствии подлин­ным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициа­лов;

-   прикрепляет поступившие документы (копии документов) к тексту обращения;

-   регистрирует обращение.

3.3.Все письменные обращения, поступившие от граждан, подлежат обязательной регистрации в Администрации в течение трех дней с момента поступления.

3.4 Поступившие в Администрацию обращения регистрируются в «Журнале входящей корреспонденции».

3.5.     Обращение проверяется на повторность, при необходимости ис­пользуются архивные документы, касающиеся предыдущей переписки. По­вторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, посту­пившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со вре­мени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и заявитель не согласен с приня­тым по его обращению решением. Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотре­ния, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.6.     В случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию Администрации, то обращение в течение семи дней со дня ре­гистрации пересылается 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 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рас­смотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, на­правляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Гу­бернатору Тверской области с уведомлением гражданина, направившего об­ращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанно­го в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О по­рядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.7.     Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках Администрации за подписью Главы администрации

3.8.     Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

1. Рассмотрение обращений

4.1.     Администрация и должностные лица Администрации при рассмот­рении обращений граждан обязаны:

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

-   давать письменный ответ но существу поставленных в каждом обра­щении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федераль­ного закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

-    уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотре­ние в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетен­цией.

4.2.     В процессе рассмотрения обращения по существу Администрация и должностные лица Администрации вправе:

-    запрашивать, 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 и органов предварительного следст­вия;

-    приглашать обратившихся граждан для личной беседы;                                        \*

-    привлекать в установленном порядке экспертов;

-    создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место.

4.3.     Для получения необходимой дополнительной информации по во­просам, поставленным в обращении в иных органах, организациях и учреж­дениях ответственным специалистом Администрации подготавливается со­ответствующий запрос.

Запрос должен содержать:

-    данные об обращении, по которому запрашивается информация;

-    вопрос обращения, для разрешения которого необходима информа­ция;

-    срок, в течение которого необходимо представить информацию по за­просу, и который не должен превышать 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государствен­ную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых уста­новлен особый порядок предоставления.

4.4.     Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Рос­сийской Федерации из правоохранительных органов, исполняются Админи­страцией в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 10 дней со дня регистрации запроса. В случае если запрашиваемая информа­ция не может быть представлена в указанный в запросе срок, Глава администрации поселе­ния направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса.

4.5.     Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким ис­полнителям Администрации, то координация и ответственность за его вы­полнение возлагаются на исполнителя, указанного в резолюции первым.

4.6.     Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

-   ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет исполняться);

-   если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена поло­жительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетво­рена;

-   в ответе должно быть указано: адресат, дата отправки, исходящий ре­гистрационный номер.

4.7.     Ответ на обращение подписывается Главой администрации, лицом, его замещающим, заместителем главы Администрации.

4.8.     Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме элек­тронного документа, ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем направляется в форме электронного документа по адре­су электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме. На поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, размещается с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федераль­ного закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1.     В случае если в письменном обращении не указаны фамилия граж­данина, направившего обращение, или 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.

5.2.     Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему об­ращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3.     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.

5.4.     В случае если текст письменного обращения не поддается прочте­нию, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рас­смотрение в государственный орган 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.

5.5.    В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по суще­ству, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства Глава администрации, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном реше­нии уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6.    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.

5.7.    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 или соответствующему должностному лицу.

1. Организация личного приема граждан

6.1.           Личный прием граждан в Администрации проводится Главой администрации, его заместителем, а также руководителями структурных подразде­лений. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2.           Решение о личном приеме принимается по результатам рассмот­рения письменного обращения гражданина, поданного с приложением копий всех имеющихся в его распоряжении документов по данному вопросу.

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

6.4.     В случае если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный надлежащим образом документ, подтверждаю­щий его полномочия.

6.5.     Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, при­ем может быть прекращен, при необходимости вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина.

6.6.     Лицо, ведущее личный прием граждан, обязано внимательно вы­слушать гражданина и разобраться по существу его обращения.

В случае если во время приема граждан решение поставленных вопро­сов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регист­рации направляется на рассмотрение в соответствующие службы.

В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Администрации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

Глава поселения, либо лицо, его замещающее, при ведении приема граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений заместителя главы, руководителей структурных подразделений и специалистов Администрации.

6.7.     В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальней­шем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу по­ставленных в обращении вопросов.

6.8.     В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоя­тельства 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.

6.9.     В ходе личного приема гражданин может оставить письменное об­ращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

6.10.       Поручение Главы администрации, данное во время приема граждан, заносится в карточку личного приема гражданина и в журнал приема граж­дан и ставится на контроль. После разрешения обращения в полном объеме поручение снимается с контроля.

6.11.       Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1.     Глава поселения осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обраще­ний, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданин.