РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА

УСТЬ-ДЖЕГУТИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬТАРКАЧСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.07.2016г. а. Эльтаркач № 55

О порядке рассмотрения обращений граждан , поступающих главе администрации Эльтаркачского сельского поселения

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 ( в редакции от 27.07.2010 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих главе администрации сельского поселения согласно приложению №1

2. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.

5. Контроль   за   выполнением   настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации Эльтаркачского

сельского поселения Б.А.Айбазов

Приложение 1 к постановлению

администрации Эльтаркачского

сельского поселения

от22.07.2016 г. № 55

**Порядок рассмотрения обращений граждан,**

**поступающих главе администрации сельского поселения**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок), поступающих главе администрации сельского поселения (далее – главе), определяет  процедуру работы по организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих главе администрации сельского поселения, а также осуществлению контроля за рассмотрением обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства .

1.3. Письменное и устное обращение гражданина, поступающее непосредственно главе администрации, рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

1.4. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

**2. Прием и регистрация письменного обращения**

2.1. Письменное обращение к главе сельского поселения может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронном виде по электронной почте по адресам указанным в приложении 1 к настоящему Порядку.

2.2. Регистрация письменного обращения к главе администрации сельского поселения осуществляется начальником отдела управления  в течение 3 дней с момента его поступления.

2.3. При   регистрации  письменного   обращения   гражданину   по   его

просьбе выдается уведомление о получении его обращения по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в журнале регистрации письменных обращений граждан (далее – журнал регистрации) по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку, в системе электронного документооборота – путем присвоения ему порядкового номера. Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп проставляется в ином месте,  обеспечивающем его прочтение.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство,  удостоверения и другие документы), начальник отдела управления снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении  адресу.

2.6. Заместитель главы администрации при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на предмет повторности, при  необходимости, сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, регистрирует обращение в журнале регистрации и заносит информацию об обращении в систему электронного документооборота с присвоением регистрационного номера, составляет карточку обращения.

2.7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», начальником отдела управления принимается на особый контроль, вносится в журнал регистрации, в систему электронного документооборота, на карточке обращения ставится штамп

«Контроль – срок\_\_\_\_\_\_\_\_\_» с указанием срока рассмотрения. Образец штампа приводится в  приложении 4 к настоящему Порядку.

2.8. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии материалов по предыдущему обращению и оно рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

2.9. На поступившее аналогичное обращение ставится отметка о его поступлении.

2.9.1. В случае, если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

2.9.2. В   случае,    если    аналогичное    обращение     поступило    после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, заместитель главы администрации направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.9.3. В случае, если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.10. Поступившие поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование подлежат регистрации и направлению для ознакомления главе сельского поселения в соответствии с настоящим Порядком. Заместителем главы администрации гражданину направляется соответствующее уведомление, при этом ответ гражданину не дается.

**3. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции**

3.1. Обращение гражданина, поступившее к главе администрации сельского поселения после регистрации вместе с карточкой обращения передается главе администрации сельского поселения в его отсутствие – должностному лицу, исполняющему обязанности главы администрации сельского поселения, для определения должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину. На карточку обращения глава сельского поселения накладывает резолюцию,  затем документы возвращаются начальнику отдела управления для внесения резолюции в журнал регистрации и в систему электронного документооборота.

3.2. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, которому главой администрации сельского поселения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения обращение возвращается главе сельского поселения с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.3. Поручение главы администрации сельского поселения о рассмотрении обращения вносится заместителем главы администрации в журнал регистрации, в систему электронного документооборота.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы администрации сельского поселения, должностного лица, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в администрацию района, предприятия, организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

3.6. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

3.7. Запрещается направление обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**4. Рассмотрение обращения  гражданина**

4.1. Карточка обращения с указанием даты передачи, срока исполнения и копия обращения передаются заместителем главы администрации должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения или за подготовку проекта ответа на обращение.

4.2. Гражданину направляется уведомление о направлении его обращения для рассмотрения должностному лицу по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

4.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

обеспечивает подготовку проекта письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение  30 дней со дня его регистрации .

4.5. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается предыдущий рабочий день.

4.6. В случаях,  предусмотренных  Федеральным  [законом](consultantplus://offline/ref=E4778A24953FDEA4F024602B753FFC1BCD9E3353A2D27604BC9451060CB937883E9F540240FAE26Fv0l8F)  «О   порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

4.7. Для  решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее главе сельского поселения, по поручению которого рассматривается обращение.

4.8. На основании служебной записки соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения. На карточку обращения начальником отдела управления ставится штамп «Дополнительный контроль», указанный в приложении 4 к настоящему Порядку, и передается должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, для исполнения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, исполнитель обязан за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения согласовать продление срока.

4.9. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

4.10. Глава сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им только  главе сельского поселения или одному и тому же должностному лицу.

4.12. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

4.13. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется начальником отдела в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, старшим отдела обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.14. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем начальником отдела в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.15. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, начальником отдела сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.16. После завершения рассмотрения обращения карточка обращения, а также копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются главе администрации сельского поселения.

**5. Оформление ответа на обращение гражданина**

5.1. Ответ на обращение гражданина, поступившее главе администрации сельского поселения, подписывает глава администрации сельского поселения.

5.2. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных  случаях  ответ  на  обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного главой администрации сельского поселения, осуществляется заместителем главы администрации.

**6. Личный прием граждан**

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой сельского поселения в соответствии с [графиком](http://www.slr-adm.ru/documents/441.html#Par180), утвержденным распоряжением администрации, который доводится до сведения населения через средства массовой информации, информационную витрину, помещенную в холле администрации, официальный сайт администрации.

6.2. Организация личного приема главой администрации сельского поселения осуществляется заместителем главы администрации.

6.3. Личный прием включает в себя следующее:

оказание консультативно-правовой помощи гражданину;

документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема;

контроль рассмотрения устного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

6.4. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема, указанную в приложении 5 к настоящему Порядку.

6.5. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и 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. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.7. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.8. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

6.9. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

6.10. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе            личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

**7. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

7.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступающих главе сельского поселения,  осуществляет начальник отдела управления.

7.2. Контроль организации и своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих специалистам администрации, обеспечивает начальник отдела управления.

**8. Ответственность**

Лица, виновные в нарушении Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=E4778A24953FDEA4F024602B753FFC1BCD9E3353A2D27604BC9451060CvBl9F) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Порядку Информации

обращения гражданином

Почтовый адрес

369321, КЧР ,Усть-Джегутинский район, а. Эльтаркач, ул. Центральная,63

График работы администрации

ежедневно, кроме субботы и воскресенья, нерабочих праздничных дней:

с 09 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин. с перерывом на обед с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.

Справочные телефоны:

1. По вопросам письменных обращений – 8 (87875) 46-2-81

2. По вопросам личного приема - 8 (87875) 46-2-81, 8 (87875) 46-2-33

3. Для приема обращений граждан факсимильной связью -8 (87875) 46-2-81

Адрес электронной почты для обращений eltarkachskoesp@mail.ru

Информация о работе с обращениями граждан публикуется регулярно (а также по мере необходимости) на официальном сайте администрации **eltarkachskoe@mail.ru**

Приложение

к Порядку

Примерная форма

Уведомление гражданина о получении письменного обращения

Выдано\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Ваше обращение принято в отделе управления администрации Эльтаркачского сельского поселения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество, должность, принявшего обращение)

регистрационный №\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

Контактные телефоны для получения справочной информации о ходе рассмотрения обращения:47-1-36, 47-1-98

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата подпись

Примерная форма

Уведомление гражданина о направлении обращения на рассмотрение

Ф.И.О. заявителя(в дательном падеже),адрес заявителя

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Ваше обращение, поступившее в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

получено и в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации» направлено на рассмотрение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(наименование органа, должностного лица)

О результатах рассмотрения обращения будете проинформированы.

Должность Подпись Расшифровка подписи

Приложение

к Порядку

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№

п/п

Дата

обращения

Фамилия, имя, отчество

и адрес заявителя

Льготная

категория

Краткое содержание

обращения

Через

какую

организацию

поступило

Кому отписано

Результат

рассмотрения

Дата

ответа

Приложение 4

к Порядку

Образцы штампов

Контроль-срок\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дополнительный контроль

Приложение 5

к Порядку

Администрация Эльтаркачского сельского поселения

**КАРТОЧКА**

**личного приема граждан**

№\_\_\_\_\_\_\_ № дела\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание заявления | Фамилия, имя, отчество |
|  |  |
|  |  |
|  | Адрес |
|  |  |
|  | Место работы |
|  |  |
|  | Фамилия ведущего прием: |
|  |  |
|  | **Результаты рассмотрения** |
|  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |