**Администрация сельского поселения «Зимстан»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

10 декабря 2018 года № 86

Республика Коми

Усть-Куломский район

пст.Зимстан

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан,

**поступивших в администрацию МО СП «Зимстан»**

В целях организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации МО СП «Зимстан» п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО СП «Зимстан», согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации МО СП «Зимстан»:

- № 50 от 20.07.2015 г. «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО СП «Зимстан»;

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на делопроизводителя администрации сельского поселения «Зимстан» Шмидт Ю.О.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня обнародования на информационном стенде администрации МО СП «Зимстан».

Заместитель руководителя администрации А.Н.Уляшев

сельского поселения «Зимстан»

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

сельского поселения «Зимстан»

от 10 декабря 2018 г. № 86

(Приложение)

**Порядок**

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию МО СП «Зимстан»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию МО СП «Зимстан», (далее – Порядок, Администрация) устанавливает порядок организации по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию (далее - обращение).

Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Заявителями на рассмотрение обращений могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – заявитель).

3. Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, справочных телефонах, адресе электронной почты Администрации.

Место нахождения Администрации: Республика Коми, Усть-Куломский район, п.Зимстан, ул. Интернациональная, 1.

График (режим) работы Администрации:

понедельник - четверг: 8.30 - 17.45 (женщины 8.30 - 17.00);

пятница 8.30 - 16.30 (женщины 8.30 - 15.30);

перерыв на обед 13.00 - 14.00

суббота - воскресенье выходной день.

Справочные телефоны Администрации

Телефон: (82137) 92643, факс (82137) 92080;

Адрес электронной почты: E-mail: adm-sp-zimstan.mail.ru

4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращения может быть получена гражданами:

1) непосредственно в Администрации (размещение информации на информационных стендах, устное информирование работниками структурных подразделений Администрации, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, на личном приеме);

2) по почте (по письменным обращениям граждан);

3) на официальном сайте Администрации в сети Интернет ([zimstankomi.ucoz.ru](mailto:ukulom@rkomi.ru)),

4) с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Заявитель вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах (графике личного приема граждан) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации.

В сети Интернет на официальном сайте Администрации размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и полные почтовые адреса Администрации;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

адреса электронной почты;

текст настоящего Порядка.

5. Делопроизводитель является ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе за размещение информации в информационных системах общего пользования, включая сеть Интернет, а также в доступных для граждан местах на информационных стендах Администрации.

6. Результатом рассмотрения обращения является:

1) письменный или устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

4) уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

6) сообщение о невозможности прочтения текста письменногообращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

7) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

8) уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

7.Срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава МО СП «Зимстан» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления.

Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется в часы личного приема граждан.

8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Администрацией в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, 21.01.2009 г., № 7);

Конституция Республики Коми (Ведомости Верховного Совета Республики Коми, 1994, № 2, ст. 21);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060) (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ);

Закон Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми» («Ведомости нормативных актов органов государственной власти Республики Коми», 2010, № 17, ст. 387);

настоящий Порядок.

9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на основании поступившего в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устного обращения гражданина в Администрацию.

Письменное обращение должно содержать:

1) наименование Администрации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество заявителя **(**последнее – при наличии**)**;

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

4) содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

5) личную подпись заявителя;

6) дату написания.

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

В обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа (далее – электронное обращение), 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.

Рекомендуемая форма обращения приведена в приложении 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Администрации в сети Интернет ([zimstankomi.ucoz.ru](mailto:ukulom@rkomi.ru)).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. В соответствии со статьей 11 Федерального Закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ.

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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;

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;

3) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

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, орган местного самоуправления 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) 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 или обстоятельства, глава МО СП «Зимстан» 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 Администрации или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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.

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 Администрацию или соответствующему должностному лицу Администрации.

11. Срок регистрации обращения не может превышать одного рабочего дня со дня поступления обращения в Администрацию.

12. Помещения, в которых осуществляется работа по рассмотрению обращений обеспечиваются необходимыми оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, оборудуются таким образом, чтобы обеспечить беспрепятственное передвижение инвалидов, в том числе использующих кресла-коляски.

Места проведения личного приема граждан оборудуются противопожарной системой, средствами оказания первой медицинской помощи, питьевой водой, разовыми стаканами.

На информационном стенде размещается информация о порядке рассмотрения обращений граждан, сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, справочных телефонах, адресе электронной почты Администрации, рекомендуемая форма письменного обращения, информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах.

13. Администрация, должностное лицо Администрации:

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

2) запрашивает, 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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Администрацию или к должностному лицу Администрации с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

15. Электронные обращения поступают в Администрацию через официальный сайт Администрации, на адрес электронной почты Администрации.

Электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим Порядком.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в электронном обращении.

16. Работа с обращениями граждан включает следующие процедуры:

1) работа с обращениями:

прием и регистрация обращения;

рассмотрение и подготовка ответа на обращение;

направление ответа заявителю;

2) личный прием граждан.

Блок-схема рассмотрения обращений граждан приводится в приложении 2 к настоящему Порядку.

17. Основанием для приема и регистрации обращения является поступление обращения в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностного лица для рассмотрения.

Обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

18. Обращение, поступившее в Администрацию по информационным системам общего пользования, в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

19. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 9 настоящего Порядка.

Регистрация обращений граждан производится делопроизводителем администрации в день их поступления.

На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

20. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации (телефон для справок по обращениям граждан).

21. Обращение проверяется делопроизводителем администрации на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

В случае единовременного поступления от гражданина основного обращения и его дубликата из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица, либо поступления дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневого срока с момента регистрации дубликата дается ответ со ссылкой на дату исходящего номера отправленного ответа на основное обращение.

22. При регистрации оформляется дело (приложение № 3 к настоящему Порядку), в котором:

1) письменному обращению присваивается регистрационный номер;

2) указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;

3) отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письменное обращение переслано из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

4) отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее заявителю ответа (при наличии условий, указанных в пункте 21 настоящего Порядка).

23. Результатом выполнения процедуры по приему и регистрации обращения является передача зарегистрированного обращения на рассмотрение главе МО СП «Зимстан» в срок, не превышающий одного рабочего дня со дня поступления обращения в Администрацию.

24. Основанием для начала процедуры рассмотрения и подготовки ответа является поступление главе МО СП «Зимстан» зарегистрированного обращения.

25. Глава МО СП «Зимстан» в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручения о рассмотрении обращения специалистам Администрации. Резолюция содержит указание исполнителю о сроке подготовки ответа заявителю.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения в качестве исполнителей определены несколько специалистов, подлинник обращения направляется специалисту - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются специалистам - соисполнителям поручения.

Специалисты - соисполнители поручения в 10-дневный срок со дня получения поручения о рассмотрении обращения направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией, если иной срок не указан в поручении.

26. Специалист, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке рассмотрения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение исполнителю.

27. Специалист, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день дает поручение исполнителю о подготовке в 3-дневный срок письма заявителю в случаях:

1) уведомления гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

2) возврата гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение;

3) сообщения гражданину о том, что текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

28. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении и подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, 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.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину. При этом исполнитель для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

29. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, глава МО СП «Зимстан» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, в следующем порядке:

1) ответственный исполнитель поручения, не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя главы МО СП «Зимстан» служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) в случае получения резолюции главы МО СП «Зимстан» о продлении срока исполнения поручения в течение одного дня в адрес заявителя направляется уведомление за подписью главы МО СП «Зимстан».

Продление срока рассмотрения обращения отражается делопроизводителем в системе электронного документооборота в течение одного дня со дня принятия такого решения главой МО СП «Зимстан».

30. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Администрации, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;

4) материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

5) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.