РОССЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ПРОЛЕТАРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

КРАСНОСУЛИНСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  31.12.2015 | № 49  | х. Пролетарка |

|  |
| --- |
| Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации Пролетарского сельского поселения  |

 В соответствии с Федеральным законом № 131-ФЗ от 6 октября 2003 г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь статьей 30 Устава муниципального образования «Пролетарское сельское поселение»:

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию по работе с обращениями граждан в Администрации Пролетарского сельского поселения (далее инструкция).

2. Назначить ответственным специалистом в работе с обращениями граждан – ведущего специалиста Администрации Пролетарского сельского поселения по правовой и кадровой работе.

3. Данное постановление разместить на официальном сайте Администрации Пролетарского сельского поселения.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Пролетарского сельского поселения Т.И. Воеводина

УТВЕРЖДЕНА:

постановлением Администрации

Пролетарского сельского поселения

от 31 декабря 2015 г. № 49

 Инструкция по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Пролетарского сельского поселения

I. Общие положения

1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан в Администрации Пролетарского сельского поселения (далее - Инструкция) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Администрации Пролетарского сельского поселения, правилами ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации Пролетарского сельского поселения.
2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Инструкции по рассмотрению обращений граждан в Администрации Пролетарского сельского поселения:
	1. Конституция Российской Федерации;
	2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
	3. Устав Пролетарского сельского поселения.
3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Администрации Пролетарского сельского поселения.
4. Организация работы с обращениями граждан возложена на ведущего специалиста по правовой и кадровой работе Администрации Пролетарского сельского поселения. В Администрации Пролетарского сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Пролетарского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Ростовской области.

 Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется по адресу: 346374, х. Пролетарка, улица Советская, дом 46.

Адрес интернет-сайта Администрации Пролетарского сельского поселения: htth://proletarskoe-sp.ru (рубрика «Интернет-приемная»).

1. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, организации и общественные объединения граждан Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

II. Требования к Инструкции по рассмотрению обращений граждан

1. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен главой Администрации Пролетарского сельского поселения, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в органе местного самоуправления.

1. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления - Администрации Пролетарского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. 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.

1. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Пролетарского сельского поселения.

 Личный прием граждан в Администрации Пролетарского сельского поселения ведет глава Администрации Пролетарского сельского поселения в соответствии с графиком, утверждаемым главой Администрации Пролетарского сельского поселения на год.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его на официальном сайте в сети Интернет, на доске объявлений в Администрации Пролетарского сельского поселения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

* 1. В письменном обращении не указана 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;
	2. в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
	3. в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
	4. 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 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, руководитель государственного органа, должностное лицо 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
	6. 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.

 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.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан.

1. Последовательность действий:
	1. прием письменных обращений граждан;
	2. регистрация поступивших письменных обращений граждан;
	3. направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
	4. рассмотрение обращений граждан;
	5. личный прием граждан, постановка обращений граждан на контроль, направление на исполнение;
	6. оформление ответов на обращения граждан;
2. Прием письменных обращений:
	1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте на сайт Администрации Пролетарского сельского поселения;
	2. Обращения, присланные по почте, документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Администрации Пролетарского сельского поселения. Прием письменных обращений непосредственно от граждан ведет глава Администрации Пролетарского сельского поселения;
	3. обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

12.Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) Поступившие обращения регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления в Журнале регистрации обращений граждан.

2) Ведущий специалист Администрации Пролетарского сельского поселения заполняет регистрационную карточку с указанием регистрационного номера и даты регистрации; прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы; проверяет на повторность (в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущей переписки).

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

3) Ежедневно зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение главе Администрации Пролетарского сельского поселения.

4) Глава Администрации Пролетарского сельского поселения визирует обращения, назначает исполнителя и возвращает ведущему специалисту.

13. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

 1)письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Пролетарского сельского поселения, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

 2) Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти (Отделение УФМС России по Ростовской области в городе Красный Сулин) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

1. Рассмотрение обращений граждан:

1) Обращения могут рассматриваться непосредственно в Администрации Пролетарского сельского поселения (в том числе с выездом на место), их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу. Поступившие в Администрацию Пролетарского сельского поселения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

2) Поручение должно содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, подпись руководителя.

3) Документы, направленные на исполнение нескольким исполнителям, направляются на исполнение в копиях. Подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, не позднее семи дней до истечения срока исполнения поручения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4) Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном порядке дополнительные материалы и получить пояснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

- 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5) Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

6). Должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 9 настоящей Инструкции.

7). Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если в обращениях граждан приведены факты коррупции в органах местного самоуправления, они направляются в структурное подразделение Администрации Пролетарского сельского поселения, осуществляющего рассмотрение данных вопросов.

1. Личный прием граждан:

1) Личный прием граждан в Администрации Пролетарского сельского поселения ведет глава Администрации Пролетарского сельского поселения.

Перечень лиц, имеющих право на прием вне очереди:

-инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

-инвалиды Вооруженных Сил;

-граждане с ограниченными физическими возможностями;

-заявители с детьми-инвалидами;

-Герои Советского Союза;

 -Герои Российской Федерации;

 - полные кавалеры ордена Славы;

 - член Совета Федерации;

 - депутат Государственной Думы.

Консультации граждан о порядке проведения личного приема в Администрации Пролетарского сельского поселения осуществляет ведущий специалист по правовой и кадровой работе.

2) Консультации граждан осуществляются в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Консультация может быть дана по телефону,

3) Ведущий специалист по правовой и кадровой работе консультирует заявителя, разъясняет порядок разрешения вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе.

4) Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Пролетарского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

5) Личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается главой Администрации Пролетарского сельского поселения.

6) В день приема материалы - оформленная карточка, оригинал письменного обращения, приложения к письму (если есть), предоставляются главе Администрации Пролетарского сельского поселения.

7) Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

8) Обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке, как письменное обращение.

9) Во время личного приема глава Администрации Пролетарского сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информируют его, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

10) В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11) Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение 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.

12) Глава Администрации Пролетарского сельского поселения, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль.

13) После завершения приема гражданина, ведущий специалист по правовой и кадровой работе осуществляет рассылку документов исполнителям (копия карточки личного приема, письменное обращение, копии приложений).

14) По итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема.

15) Контроль над исполнением поручений и сроками с личного приема осуществляется ведущим специалистом по правовой и кадровой работе.

16) Информация о принятых мерах по обращениям граждан на личном приеме направляется на ознакомление главе Администрации Пролетарского сельского поселения, осуществляющему прием. Если не поступает дополнительных поручений, материалы снимаются с контроля. Если глава Администрации Пролетарского сельского поселения дает дополнительное поручение, то в карточке делается отметка о продлении срока, но не более 30 дней. Материалы направляются исполнителю, ведущий специалист по правовой и кадровой работе уведомляет гражданина о продлении срока.

1. Оформление ответов на обращения граждан:

1) Ответы на обращения граждан подписывает глава Администрации Пролетарского сельского поселения, с обязательной ссылкой на регистрационный номер и дату обращения. Проект ответа готовит ответственный исполнитель.

2) Ответы в региональные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает глава Администрации Пролетарского сельского поселения.

3) Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

4) К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле.

5) Ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Пролетарского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. Краткое содержание ответа заносится в карточку.

6) Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7) При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется его право на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения главе Администрации Пролетарского сельского поселения и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8) В случае обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) в связи с рассмотрением обращения главе Администрации Пролетарского сельского поселения, такие обращения рассматриваются непосредственно главой Администрации Пролетарского сельского поселения и ответ на обращение подписывается главой Администрации Пролетарского сельского поселения.

9) Обращения вместе с ответом помещаются в архив. Подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.