# Администрация Бебяевского сельсовета

# Арзамасского муниципального района Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 мая 2017г № 37

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Бебяевского сельсовета Арзамасского муниципального района Нижегородской области»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Уставом администрации Бебяевского сельсовета,

           1. Утвердить регламент Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Бебяевского сельсовета Арзамасского муниципального района Нижегородской области» согласно приложению №1 к настоящему постановлению.

2. Обнародовать настоящее постановление в общедоступных местах.

   3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования

 Глава администрации А.Е.Лызлов

Утверждено

Постановлением администрации Бебяевского сельсовета

Арзамасского муниципального района Нижегородской области

От 19.05. 2017г № 37

**Положение**

 **о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Бебяевского сельсовета Арзамасского муниципального района Нижегородской области**

* 1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в администрации Бебяевского сельсовета Арзамасского муниципального района Нижегородской области (далее - администрации ).
	2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007г №124-З « О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».
	3. Администрация в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных и коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Бебяевского сельсовета в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение администрации Бебяевского сельсовета: Нижегородская область, Арзамасский район, д.Бебяево д 34А,; контактный телефон 83147 55 1 31; 8314755 4 84;

Адрес официального сайта администрации в информационно-коммуникационной сети « Интернет» (далее- сеть Интернет) Администрация Бебяевского сельсовета Арзамасский район Нижегородская область

Адрес электронной почты- adm-bebyevo@mail.ru

График работы: пн-чт- 8-00 до 16-30; птн- 8-00 до 15-00; перерыв с 12-00 до 13-00; выходные дни- суббота, воскресенье;

* 1. Под обращением в настоящем Положении понимается предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в орган местного самоуправления.
1. **Порядок работы с обращениями граждан**
	1. Организация рассмотрения обращений граждан и их учет осуществляется администрацией.

 Специалист администрации при приеме поступивших обращений:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие ( не по адресу) письма;

- Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов ( разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма. В случае отсутствия документов, указанных в качестве приложения к заявлению- составляется акт об отсутствии документов;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя проверяет личность обратившегося путем проверки документа, удостоверяющего личность ( паспорта), ставит на обращении штамп или отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение. По просьбе заявителя штамп или отметка о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение ставится на копии обращения заявителя ( при условии наличия соответствующей копии у заявителя);

- при приеме устного обращения непосредственно от заявителя проверяет личность обратившегося путем проверки документа, удостоверяющего личность ( паспорта), оформляет суть обращения в письменной форме на имя главы администрации с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства заявителя;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 №59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закону Нижегородской области от 7 сентября 2007 №124-З « О дополнительных гарантиях права граждан в Нижегородской области»;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в администрацию письменные и устные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан в администрацию в трехдневный срок со дня его поступления.

2.1.3. При регистрации в журнале указываются:

- обращению присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия и инициалы заявителя ( в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- указывается фамилия исполнителя по обращению;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс)

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило ( из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, Законодательного Собрания Нижегородской области и т.д), указывается дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- указывается тематика обращения и поставленные заявителем вопросы;

- отмечается льготная категория авторов обращений;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

- отмечается дата подготовки ответа сотрудником администрации и дата отправки ответа заявителю;

2.1.4. Результатом выполнения действий по регистрации письменных обращений граждан является регистрация такого обращения в журнале учета обращений граждан в администрацию и его подготовка к направлению на рассмотрение главе администрации либо должностному лицу, которому непосредственно адресовано обращение и в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.5. Гражданин вправе получить устную, в том числе и по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

* 1. **Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество должностного лица администрации, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество ( последнее- при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в администрацию в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество ( последнее- при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть отправлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы или материалы или их копии в электронной или письменной форме.

 В случае поступления обращения от уполномоченного по защите прав предпринимателей в Российской Федерации (далее- Уполномоченный) должностные лица администрации обязаны направить ответ в письменной форме на обращение Уполномоченного, а также предоставить Уполномоченному запрашиваемые сведения, документы и материалы в срок, не превышающий пятнадцати дней со дня получения соответствующего обращения.

2.2.3. Письменные обращения, поступившие в администрацию или к должностному лицу администрации в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

 В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

Руководитель органа местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляется в течение семи 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.

2.2.5. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции администрации, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, о чем немедленно уведомляется заявитель.

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

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 поддается прочтению.

2.2.7. 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, уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**2.3. Подготовка ответов на обращения граждан**

2.3.1. После регистрации обращение направляется на рассмотрение главе администрации либо тому должностному лицу, которому непосредственно направлено соответствующие обращение в соответствии с его компетенцией, который дает указание в виде резолюции на обращении гражданина тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов либо направляется непосредственно тому должностному лицу, которому адресовано обращение и в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

После рассмотрения обращение передается должностному лицу, указанному в резолюции, для подготовки ответа.

В случае, если в резолюции о рассмотрении обращения указаны несколько должностных лиц, подлинник обращения направляется ответственному должностному лицу, указанному первым в резолюции, копии направляются другим должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращения. В данном случае ответ на письменное обращение подготавливается ответственным должностным лицом.

2.3.2. При рассмотрении обращения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение:

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

2) запрашивает 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 п.2.2.6, 2.2.7 настоящего Положения;

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 в случаях, предусмотренных в п. 2.2.4 настоящего Положения. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа и направляет его главе администрации либо должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса. Ответ на обращение подписывается главой администрации либо должностным лицом, в компетенцию которого входит рассмотрение данного вопроса и который наделен правом соответствующей подписи.

Ответ на обращение направляется заявителю по адресу, указанному в обращении. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.3. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в течение суток после подписания ответа главой администрации или должностным лицом.

2.3.4. Ответ на обращения направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.5. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.6. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Нижегородской области, муниципальные правовые акты с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, должностное лицо сообщает гражданину в письменном ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

 Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину. При этом администрация вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

* 1. **Организация личного приема граждан**

2.4.1. Личный прием граждан в администрации проводится главой администрации и уполномоченными на то лицами. Личный прием граждан осуществляется главой администрации не реже 1 раза в месяц. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в доступных местах. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны; ветераны боевых действий; инвалиды первой группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов; беременные женщины; родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

2.4.2. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменном виде.

 В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной поверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

2.4.3. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение на личном приеме, лицо, принявшее такое обращение, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. Сообщается телефон для справок.

1. **Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

3.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.2. Информирование о ходе рассмотрения обращения осуществляет непосредственный исполнитель по данному обращению.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение уполномоченному должностному лицу;

-об отказе в рассмотрении письменного обращения;

- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

При получении запроса посредством телефонной связи специалист:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;

-предлагает абоненту представиться;

-выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в назначенный день и в определенное время. К назначенному сроку сотрудник, принявший звонок, подготавливает ответ.

**4.Требования к местам проведения личного приема граждан**

4.1. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении или в кабинете должностного лица администрации.

4.2. Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные информационными стендами, стульями, столами для возможности оформления документов. В местах проведения приема граждан, в том числе личного приема граждан, для из сведения размещаются тексты Федерального закона от 2 мая 2006г №59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Закона Нижегородской области от 07 сентября 2007г №124-З « О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», информация о праве отдельных категорий граждан на внеочередной личный прием и иные информационно-справочные материалы.

**5. Требования к служебному поведению сотрудников администрации сельсовета при работе с гражданами**

5.1. Должностные лица администрации и иные специалисты обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

**6. Порядок хранения и последующей передачи в архив рассмотренных обращений и ответов на них**

6.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

6.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

6.4. Материалы по обращениям, адресованным в администрацию, главе администрации и его заместителям, формируются в дела и находятся на архивном хранении в администрации.

Запрещается формирование и хранение дел непосредственными исполнителями.

6.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, хранятся 5 лет.

6.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

**7. Контроль работы по рассмотрению обращений граждан**

7.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и направлении ответа его автору.

7.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется главой администрации, который в том числе анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием- день регистрации письменного ответа в журнале исходящей корреспонденции администрации и направлении ответа.

Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.