АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОЯРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ПОСПЕЛИХИНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.02.2019                                                                                                         № 06

с. Красноярское

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Красноярского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27.12.2018 № 528-ФЗ) и в целях совершенствования работы с обращениями граждан, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Красноярского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации сельсовета

от 24.07.2017 № 27 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Красноярского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края»;

3. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.

4. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета                                                                                   В. В. Каленникова

УТВЕРЖДЕН

постановлением

Администрации сельсовета

от 05.02.2019 № 06

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в Администрации Красноярского сельсовета

Поспелихинского района Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Красноярского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края (далее - «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных в Администрацию сельсовета или на имя должностных лиц Администрации сельсовета в письменной, электронной или устной форме.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В 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») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию сельсовета, должностным лицам Администрации сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

         2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является Администрация сельсовета, должностные лица Администрации сельсовета, направляются на почтовый адрес: ул. Советская, дом 24, с. Красноярское Поспелихинского района Алтайского края, 659716. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Администрации Красноярского или на электронный адрес Администрации Красноярского сельсовета ([krasnoyarskiyselsovet@mail.ru](mailto:krasnoyarskiyselsovet@mail.ru)).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию сельсовета обращений граждан осуществляет секретарь Администрации сельсовета.

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляется письменное обращение, - Администрация Красноярского сельсовета Поспелихинского района либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы

5) личная подпись и дата.

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

2.7. Обращение, поступившее в Администрацию сельсовета в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения;

3) суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации сельсовета, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

4) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 3 настоящего пункта, обращение 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.

В случаях, предусмотренных подпунктами 4 – 5 настоящего пункта, гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом либо о невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, соответственно.

2.11. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган, компетентный в этом вопросе.

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

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельсовета или должностное лицо Администрации сельсовета 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 адрес Администрации сельсовета или главе сельсовета. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию сельсовета или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию сельсовета или должностному лицу в письменной форме.

2.15. Ответ на поступившее в Администрацию сельсовета или должностному лицу 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, может быть размещен с соблюдением требований пункта 2.8 настоящего Порядка на официальном сайте Администрации Красноярского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

2.16. В случае поступления в Администрацию сельсовета или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.17. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Администрации сельсовета либо должностных лиц представляется главе сельсовета для сведения.

2.18. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов сельсовета, осуществляется специалистом Администрации, разработавшим правовой акт.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации секретарем Администрации сельсовета в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельсовета.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Секретарь Администрации сельсовета по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение главе сельсовета.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных вподпунктах 2 – 3 пункта 2.10настоящего Порядка.

3.5. 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 Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации сельсовета в связи с рассмотрением обращений направляются главе сельсовета.

3.8. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля

за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию сельсовета и относящиеся к компетенции Администрации сельсовета, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. В случае, если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.3. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами Администрации сельсовета осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

4.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию должностного лица Администрации сельсовета, то обращение в течение двух дней возвращается секретарю Администрации с предложениями о переадресации обращения.

Дальнейшая работа с обращением осуществляется согласно пункту 3.4. настоящего Порядка.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностные лица Администрации сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.6. Администрация сельсовета при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, может в случае необходимости запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Общий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет секретарь Администрации сельсовета.

4.8. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Администрации сельсовета, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.9. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.10. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации сельсовета включает:

предварительную запись граждан;

регистрацию граждан;

прием граждан должностными лицами Администрации сельсовета;

первичную обработку материалов приема;

направление поручения исполнителям;

подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к главе сельсовета, должностным лицам Администрации сельсовета осуществляется по телефонам 8(385 56) 25 6 90 либо по адресу: ул. Советская, дом 24, с. Красноярское, 659716, кабинет № 1 в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину, обратившемуся в Администрацию сельсовета для записи на личный прием к главе сельсовета, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу Администрации сельсовета, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

5.4. Если письменное обращение гражданина рассмотрено лично должностным лицом Администрации сельсовета и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.

5.5. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Секретарь Администрации сельсовета вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Личный прием граждан должностными лицами Администрации сельсовета проводится в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.7. Регистрация граждан на личный прием осуществляется уполномоченным специалистом Администрации сельсовета в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.8. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.9. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной глава сельсовета, должностные лица Администрации сельсовета своевременно сообщают об этом секретарю Администрации, и граждане предупреждаются о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.10. При рассмотрении обращения гражданина глава сельсовета, должностные лица Администрации сельсовета могут приглашать на прием других должностных лиц, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению. Должностными лицами Администрации сельсовета одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.

5.11. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись журнале регистрации личного приема гражданина. В остальных случаях должностным лицам Администрации сельсовета даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в журнале в ходе проведения личного приема.

5.12. В день проведения личного приема граждан главой сельсовета, должностным лицом Администрации сельсовета заполняется журнал регистрации личного приема граждан. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.13. Должностные лица Администрации сельсовета при необходимости пр водят выездные приемы граждан.

5.14. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Администрации сельсовета осуществляется секретарем Администрации.

5.15. Секретарь Администрации консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

5.17 Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Администрацию сельсовета лично либо по телефону. Устные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе встреч с населением и других открытых форм общения главы сельсовета с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются секретарю Администрации для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции главе сельсовета, должностным лицам Администрации сельсовета оформляются в дела и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации сельсовета. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции);

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, распечатываются и вкладываются в папку «Дело».

«Ст. 13, Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.