

# 

# 

# 

**АДМИНИСТРАЦИЯ ШКОЛЬНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**БЕЛОРЕЧЕНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 11.06.2019 № 66

с. Школьное

**О внесении изменений в постановление администрации Школьненского сельского поселения от 26 апреля 2013 года**

**№ 31 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения**

**письменных, устных обращений и приема граждан**

**в администрации Школьненского сельского поселения**

**Белореченского района»**

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 03 декабря 2012 года № 1254 «О внесении изменений в пункт 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района от 28 июля 2011 года № 88 «Об утверждении Положения о порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и Положения о порядке проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района», руководствуясь статьей 32 Устава Школьненского сельского поселения Белореченского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Внести изменения в постановление администрации Школьненского сельского поселения от 26 апреля 2013 года № 31 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района», изложив приложение в новой редакции (прилагается).

2.Признать утратившими силу постановления администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района:

- № 30 от 05.03.2015 «О внесении изменений в постановление администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района от 26 апреля 2013 года № 31 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района»;

- № 13 от 02.03.2018 «О внесении изменений в постановление администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района от 26 апреля 2013 года № 31 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения письменных, устных обращений и приема граждан в администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района».

3. Общему отделу администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района (Борцова) обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района А.Н.Авраменко.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Школьненского сельского поселения

Белореченского района В.Н.Лантратов

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

проекта постановление Школьненского сельского поселения

Белореченского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 №\_\_\_\_\_

**«О внесении изменений в постановление администрации Школьненского сельского поселения от 26 апреля 2013 года**

**№ 31 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения**

**письменных, устных обращений и приема граждан**

**в администрации Школьненского сельского поселения**

**Белореченского района»**

Проект подготовлен и внесен:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общим отделом администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района |  |  |
| Начальник общего отдела |  | Т.В.Борцова |
|  |  |  |
| Проект согласован: |  |  |
| Заместитель главы администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района |  | А.Н.Авраменко |

Ведущий специалист общего отдела

администрации

Школьненского сельского поселения

Белореченского района К.С.Колос

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Школьненского сельского поселения

Белореченского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

ПОРЯДОК

организации рассмотрения

письменных, устных обращений и приема граждан

в администрации Школьненского сельского поселения

Белореченского района

**1. Общие положения**

1.1. Работа с обращениями граждан в администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района (далее - администрация) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 07 июня 2004 года № 717-КЗ «О местном самоуправлении в Краснодарском крае», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в Краснодарском крае».

Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Администрация рассматривает жалобы, заявления и предложения граждан в пределах своей компетенции.

1.2. Общий отдел администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района выполняет работу, связанную с централизованным учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя главы администрации или его заместителя, анализирует характер вопросов, поднимаемых гражданами, информирует об их содержании руководство администрации, ведет прием граждан и организует личные и личные выездные приемы граждан главой администрации и его заместителем, проверяет состояние работы с обращениями граждан, оказывает необходимую методическую и практическую помощь в организации разрешения предложе­ний, заявлений, жалоб.

В общем отделе администрации Школьненского сельского поселения

Белореченского района, для организации работы по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб граждан, организации личного приема граждан и ведения соответствующего делопроизводства, распоряжением главы администрации назначено конкретное должностное лицо, несущее персональную ответственность за эту работу.

**2.Порядок работы с письменными обращениями**

2.1.Общие требования к оформлению обращений

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом.

2.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствии с настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП «Главный центр специальной связи», а также в электронном виде с использованием системы межведомственного документооборота (далее – МЭДО).

2.2. Прием и регистрация поступающей корреспонденции

2.2.1. При приеме писем:

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывается конверт;

поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, к конверту подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет»;

составляются акты на письма, к которым прилагаются денежные знаки, ценные бумаги, и на заказные письма с уведомлением, при вскрытии которых не обнаружилось письменного обращения;

в случае, если в письменном обращении содержатся сведения о фактах коррупции муниципальных служащих администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района, оно направляется в комиссию администрации по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов;

2.2.2. Все поступающие в администрацию Школьненского сельского поселения Белореченского района обращения регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее - СЭД «Обращения граждан») в течение трех дней с момента поступления.

2.2.3. Учет поступивших обращений граждан осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.2.4. На первой странице письма в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляются регистрационный номер и дата регистрации.

2.2.5. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данным почтового штемпеля);

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);

указывается отправитель, направивший обращения, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

2.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «коллектив СОШ №1»).

2.2.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.)» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

**3. Рассмотрение письменных обращений граждан**

3.1. Сотрудник общего отдела, ответственный по работе с обращениями граждан, по содержанию каждого обращения вносит предложения главе администрации, его заместителю о направлении их сотрудникам, по специфике работы.

В поручении главы администрации или его заместителя должно быть

отражено, кому и что поручается по рассмотрению каждого обращения.

В поручении могут определяться методы, формы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выходом (выездом) на место или с участием заявителя и т.д. По каждому письму дается поручение дать ответ заявителю.

В поручении указываются номер, дата регистрации письма, количество прилагаемых листов и дата отправки поручения.

3.2. В общем отделе администрации ведется отдельный журнал регистрации обращений граждан. В журнале указывается номер, дата регистрации обращения.

3.3. Не допускается передача материалов, поступивших из администрации, от одного исполнителя к другому, минуя должностного лица, ответственного по работе с обращениями граждан.

3.4. Если обращение содержит несколько вопросов, то оно размножается и направляется на исполнение всем должностным лицам, в компетенцию которых входит их разрешение.

3.5. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по его исполнению координирует лицо, указанное в резолюции первым, им обеспечивается обобщение материалов и готовится ответ заявителю.

Персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.6. При повторном поступлении обращения к обращению подбирается имеющаяся переписка.

3.7. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. Возврат обращения автору возможен до его регистрации. По письменному заявлению автору возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.8. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости – с разъяснением, куда для этого следует обратиться.

3.9. Письма с просьбами о личном приеме руководством администрации рассматриваются как обычные обращения. Как правило, авторам направляются сообщения о порядке организации личного приема граждан руководством администрации.

**4. Сроки рассмотрения обращений и контроль исполнения**

4.1. Письменные обращения рассматривается в течение 30 дней со дня

регистрации, если не установлен более короткий срок его рассмотрения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения заявления или жалобы может быть продлен руководителем, давшим поручение по рассмотрению, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина.

4.3. Обращения депутатов всех уровней разрешаются в соответствии с федеральными законами и законами Краснодарского края.

4.4. Сроки исполнения обращений граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или в тексте резолюций должностных лиц.

4.5. Сроки исчисляются со дня регистрации обращения в организации, обязанной разрешить вопрос заявителя, до даты подписания на него ответа руководителем, правомочным принять решение по существу обращения.

4.6. Они передаются главе администрации, его заместителю, которые определяют порядок их дальнейшего рассмотрения, ими же подписываются ответы в указанные органы.

4.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района, направляется главой администрации или его заместителем в течение 7 календарных дней со дня его регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.7.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в отдел МВД России по Белореченскому району, и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.20 настоящего Порядка.

4.8. Обращение, направленное в администрацию Школьненского сельского поселения Белореченского района вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

4.9. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист общего отдела, ответственный по работе с обращениями граждан.

4.10. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качество исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

4.11.Обращения, находящиеся на рассмотрении, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общий отдел администрации.

4.12. В ответах на обращения указываются номер и дата регистрации письма в администрации, номер и дата регистрации отправки ответа исполнителем, указывается, кем дан ответ заявителю, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются востребованные согласно поручению материалы приложения. Если заявителю давался письменный ответ, то прикладывается копия ответа. В этом случае в деле у исполнителя остаются поручение, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю, а также сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.13. Проекты ответов на обращения граждан, поставленные на контроль в вышестоящих органах государственной власти, оформляются исполнителями за подписью главы администрации или его заместителя, дававших поручения о рассмотрении, и передаются в общий отдел администрации с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.14. Письменное обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и автору письменного обращения дан исчерпывающий и обоснованный ответ.

4.15. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившее в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

Ответ, на поступившее 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, в том числе с разъяснением порядке обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района www.w-dashkowskoe.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - «Интернет») в соответствии с требованиями части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Школьненского сельского поселения Белореченского района в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется при наличии просьбы о его предоставлении.

4.16. Ответ о результатах рассмотрения коллективных обращений направляется по адресу первого заявителя. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и остальным адресатам.

4.17. Письменные обращения, в которых не указана или написана неразборчиво фамилия автора и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

4.19. Обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.20. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению.

Ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.21. 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, глава Школьненского сельского поселения Белореченского района 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.22. Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

4.23. Руководитель, дававший поручение по рассмотрению обращения, при согласии с ответом заявителю списывает материалы рассмотрения «в дело».

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

**5. Хранение дел**

5.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию, со всеми материалами по их рассмотрению хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

5.2. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

**6. Организация личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой администрации, его заместителем по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

6.2. График приема граждан главой Школьненского сельского поселения Белореченского района и его заместителем утверждается главой администрации и вывешивается на доступном для обозрения месте.

6.3. Ежедневный прием посетителей и запись на прием к главе администрации ведет специалист общего отдела администрации.

Данные о посетителе (инициалы, фамилия, место проживания, поднимаемая проблема) ведущий прием вносит в журнал.

Если разрешение вопроса не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, в общий отдел администрации может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации.

Во время приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

6.4. Ответ гражданину с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема. В противном случае гражданину готовится и направляется письменный ответ по существу поставленных вопросов.

6.5. Специалист общего отдела администрации к личным приемам (и выездным) руководства администрации готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации и непосредственно принимает участие в приемах.

6.6. Выездные приемы граждан руководством администрации проводятся с целью расширения форм связи с населением, всестороннего изучения нужд и запросов жителей района.

О намеченном выездном приеме население заблаговременно информируется через территориальные органы местного самоуправления (ТОСы).

В информации указывается, кем проводится прием граждан, время и место приема, а также время и место проведения предварительной записи на него и приема письменных предложений, заявлений и жалоб.

6.7. На каждого заявителя, принятого главой администрации или его

заместителями, оформляется карточка личного приема.

6.8. Рассмотрение обращений граждан, поступивших на личном приеме, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

**7. Ответственность.**

Должностные лица администрации, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений граждан, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**8. Анализ работы с обращениями граждан.**

Анализ работы с обращениями граждан проводится ежеквартально, по итогам полугодия и года и отражает:

- количество поступивших письменных и устных обращений граждан (в сравнении с аналогичным периодом предыдущего года);

- тематику вопросов, обозначенных в обращениях;

- количество и характер повторных обращений;

- количество обращений, рассмотренных комиссионно, с выездом на место;

- результативность рассмотрения;

- количество допущенных нарушений сроков рассмотрения и меры

наказания виновных;

- формы работы с населением и ряд других показателей.

Начальник общего отдела администрации

Школьненского сельского поселения

Белореченского района Т.В.Борцова