Опубликовано в газете

«Лопатинский вестник»

от 29.12.2017г №12

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОПАТИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ТАТАРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

с.Лопатино

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 19.12.2017г. |  |  |  № 67 |  |  |

**«Об утверждении Положения об организации работы с обращениями граждан в администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области»**

 В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 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», в соответствии с Уставом Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Постановление от 15.12.2012г. №33-а администрации Лопатинского сельсовета Татарского района «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Лопатинского сельсовета Татарского района» считать утратившим силу.
2. Утвердить « Положение об организации работы с обращениями граждан в администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области»

2. Опубликовать данное постановление в газете «Лопатинский вестник» и разместить на официальном сайте администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Лопатинского сельсовета

Татарского района Новосибирской области Л.К.Пономарева

|  |  |
| --- | --- |
|  |  Приложение № 1 к постановлению администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области от 19.12.2017 № 67 |

**Положение**

**об организации работы с обращениями**

**граждан в администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области**

 **I. Общие положения**

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области (далее – Положение) устанавливает порядок работы с обращениями граждан в администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области (административные процедуры).

1.2. Положение определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан (далее – обращение граждан, обращение), поступающих в адрес Главы Лопатинского сельсовета, администрации Лопатинского сельсовета, а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации;
* статьей 32 Федерального закона 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»;
* Уставом Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области;

1.4. Положение не распространяется на:

* отношения, регулируемые административными регламентами исполнения муниципальных функций и административными регламентами предоставления муниципальных услуг, утвержденными муниципальными правовыми актами администрации Лопатинского сельсовета Татарского района;
* запросы в архив, заявления в отдел записи актов гражданского состояния, иные обращения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения;
* поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства
* анонимные обращения.

1.5. Сотрудники администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области при рассмотрении обращений граждан руководствуются настоящим Положением и Законодательством РФ.

1.6. В Положении термин «обращение гражданина» используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ  «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.7. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона  от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

**II. Прием и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Регистрация обращений граждан осуществляется в администрации Лопатинского сельсовета Татарского района (далее – администрация).

 2.2. Письменные обращения могут быть доставлены лично (в приемную главы Лопатинского сельсовета), через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи на официальные номера администрации, в электронном виде по электронной почте администрации Лопатинского сельсовета по адресу: lopatino.buh@yandex.ru

 2.3. Поступившие в администрацию Лопатинского сельсовета Татарского района письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются, за исключением документов и материалов граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленных в рамках судопроизводства.

2.4. Письменные обращения, поступившие непосредственно от граждан, принимаются в администрации должностными лицами, ответственными за прием обращений, в том числе при осуществлении личного приема гражданина. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление о получении письменного обращения.

2.4.1. Обращения, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

2.5. О переадресации обращения гражданина для рассмотрения в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, должностные лица, ответственные за прием обращений, уведомляет гражданина в обязательном порядке.

2.6. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу.

2.7. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

2.8. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

Если гражданин к обращению приложил конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты, то конверты используются для отправления ответа гражданину. Неиспользованные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

2.9. Специалист администрации прочитывает обращение, проверяет правильность адрессования корреспонденции, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность; при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении.

2.10. Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

2.11. При поступлении дубликата обращения делается отметка о его поступлении. Дубликаты приобщаются к предыдущему обращению с уведомлением автора о результатах их разрешений. Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока с момента поступления управление делами администрации района направляет копию ответа с сопроводительным письмом, в котором указывается дата и исходящий номер ранее направленного ответа.

2.12. Специалист администрации, ответственный за прием граждан, осуществляет заполнение карточки обращения, где указывается дата поступления, Ф.И.О. заявителя, адрес, краткое содержание обращения, резолюция руководителя (приложение № 2).

2.13. Обращения с поручениями о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на контроль. Обращения  с поручениями, поступившими из федеральных и региональных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), ставятся на особый контроль. В случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, на карточках обращений указывается  срок исполнения (рассмотрения).

2.14. Письменные обращения граждан, поступившие на имя главы Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области, администрации Лопатинского сельсовета, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, коллективные обращения, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение, направляются на регистрацию в течение одного рабочего дня, с целью постановки таких обращений на контроль.

2.15. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

2.16. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.17. Не подлежат рассмотрению обращения в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.18. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы муниципального образования.

2.19. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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, содержащие обжалование судебного решения, не возвращается

 **III. Направление обращений граждан**

**должностному лицу для определения исполнителя**

3.1. После регистрации обращение гражданина вместе с карточкой обращения передается Главе Лопатинского сельсовета или в случае его отсутствия уполномоченному им лицу для определения исполнителя.

3.2. Определение исполнителей должностным лицом не может превышать 7 дней, которые входят в основной (30 дней) срок рассмотрения обращения с момента его регистрации.

3.3. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, в дальнейшем направление осуществляется в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.4. В поручении о рассмотрении обращения граждан могут быть указания, предусматривающие сокращенный срок исполнения поручения, рассмотрения обращения.

 **IV. Рассмотрение обращений граждан в администрации**

4.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
* в случаях, предусмотренных законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в исполнительных органах государственной власти, в других органах местного самоуправления и у должностных лиц по направлению деятельности;
* обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. Если ответ на обращение направляется в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации или в органы местного самоуправления другого муниципального образования, сопроводительное письмо к обращению подписывает Глава муниципального образования.

4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления 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 лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.4. Обращение граждан рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В установленный 30-дневный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, его возможное согласование, подписание и направление ответа гражданину.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с запросом документов и иных материалов у органов государственной власти Новосибирской области, других органов местного самоуправления, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой муниципального образования или уполномоченным им должностным лицом, по поручению которого рассматривается обращение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется исполнителем письменно.

4.5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение.

4.6. На основании служебной записки Главой муниципального образования, а в его отсутствии – уполномоченным им лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти или органом государственной власти Новосибирской области, исполнитель обязан за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения согласовать продление срока.

 **V. Оформление ответов на обращения граждан**

5.1. В соответствии с исполнением обращения ответы на обращения граждан подписывают Глава Лопатинского сельсовета, либо должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения.

5.2. Ответы в федеральные органы государственной власти и органы государственной власти Новосибирской области о рассмотрении обращений подписывает Глава Лопатинского сельсовета.

5.3. Подготовку ответа обеспечивает должностное лицо администрации Лопатинского сельсовета.

5.4. В ответе в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Новосибирской области, органы местного самоуправления другого муниципального образования указывается об информировании заявителя о результатах рассмотрения обращения.

5.5. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

5.6. Если письменное обращение поступило в адрес Главы муниципального образования по электронной почте, ответ направляется в форме электронного документа.

5.7. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный или иной правовой акт, копия соответствующего акта с сопроводительным письмом направляется гражданину.

5.8. К ответу гражданину прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию в архив.

5.9. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.10. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

 **VI. Личный прием граждан**

6.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, в удобное для граждан время без предварительной записи, по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

6.2. Личный прием граждан проводится Главой Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

6.3. Специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, в рамках организации личного приема граждан осуществляют:

-оказание консультативно-правовой помощи;

-документальное обеспечение личного приема граждан, которое включает в себя: регистрацию устных обращений (составление карточки личного приема); формирование и ведение архива рассмотрения устных обращений в течение трех лет, с последующей передачей в архив администрации района;

-контроль за рассмотрением устных и письменных обращений граждан, поступивших во время личного приема граждан, и исполнением поручений, данных в ходе личного приема;

-информирование руководителей по итогам рассмотрения обращений граждан;

-подготовка и направление в управление делами администрации района информации  о личном приеме граждан.

6.4. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема граждан, где указывается дата и регистрационный номер, Ф.И.О. заявителя, адрес, содержание заявления, Ф.И.О. ведущего прием, результат рассмотрения заявления, отметки о повторных заявлениях (приложение № 3).

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых  не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.7. Решение об окончании рассмотрения устного обращения принимает должностное лицо, проводившее личный прием.

Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину дан устный ответ (по его согласию) или направлен письменный ответ.

6.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

 Глава муниципального образования и ответственные лица администрации осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**VIII.Информация для направления обращений граждан**

**по почте, по факсимильной связи, по электронной почте**

 Почтовый адрес для направления обращений: 632101,Новосибирская область, Татарский район, с. Лоптино, пл. Центральная, 5.

 Контактные телефоны администрации Лопатинского сельсовета Татарского района для приема обращений граждан факсимильной связью, получения справочной информации:

 8 (383) 64 56-144, т./ф. 8 (383) 64 56-144.

 Адрес официального интернет-сайта администрации Лопатинского сельсовета Татарского района Новосибирской области: www. admlopatinsky.ru.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2к постановлению администрации Лопатинского сельсовета от 19.12.2017 №67 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата поступления |  | Дата поступления |
| Ф.И.О. заявителя |  | Ф.И.О. заявителя |
| Адрес |  | Адрес |
| Содержание обращения |  | Содержание обращения |
| Резолюция |  | Резолюция |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3к постановлению администрации Лопатинского сельсоветаот 19.12.2017 №67 |
|  **Карточка личного приема граждан** |
| №\_\_\_\_\_\_\_\_ дата приема «\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. |
| Фамилия, имя, отчество: |
| Адрес, индекс п/о: |
| Содержание заявления: |
|  |
|  |
|  |
| Фамилия ведущего прием: |
| Результат рассмотрения заявления: |
|  (подпись руководителя ведущего прием) |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| (отметка о получении карточки приема исполнителем: подпись и дата получения) |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| дата | Отметки о повторном заявлении |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | (подпись руководителя ведущего прием) |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | (отметка о получении карточки приема исполнителем: подпись и дата получения) |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |