**ГЛАВА АДМИНИСТАЦИИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ**

**ДИГОРСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДИГОРСКОГО РАЙОНА РСО-АЛАНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«03» июля 2020г. №226 г.Дигора**

## Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Дигорского городского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Дигорского городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Дигорского городского поселения (Приложение 1).
2. Признать утратившим силу постановления Главы АМС Дигорского городского поселения от 11.01.2013г. №1 «Об утверждении административного регламента Дигорского городского поселения о предоставлении муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан»»

3. Разместить на официальном сайте администрации Дигорского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

**Глава АМС**

**Дигорского городского поселения Коцкиев Э.В.**

Приложение 1  
к постановлению администрации  
Дигорского городского поселения

от 03.06.2020 № 226

**Положение**

**о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Дигорского городского поселения**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Дигорского городского поселения (далее – администрация поселения), (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию поселения, а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в администрацию поселения.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации поселения

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.7. Сведения о местонахождении администрации поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются:

- на официальном сайте администрации Дигорского городского поселения (далее – сайт администрации поселения);

- на информационном стенде в здании Дигорского городского поселения.

1.8. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются специалистом администрации Дигорского городского поселения

1.9. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8 (86733) 91597.

1.10. Местонахождение администрации Дигорского городского поселения: 363410, г.Дигора, Дигорский район район, РСО-Алания, ул.В.Акоева, 47; адрес электронной почты: gorsovet-dgp@rso-a.ru

1.11. При личном обращении консультации оказываются в администрации поселения, ежедневно: понедельник-пятница с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.12. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации поселения, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.13. Отдельные категории граждан пользующиеся правом на личный прием в первоочередном порядке: член Совета Федерации, депутат Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, а также инвалиды I и II группы, их законные представители, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны; ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов; граждане, указанные в ст. 13 Закона Российской Федерации от 01.01.01 г. № 000-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, беременные женщины; граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

**2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные на электронную почту, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации поселения, ответственному за работу по обращениям граждан (далее - ответственное должностное лицо).

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т. д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в администрации поселения, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в администрации поселения.

2.5. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.6. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются специалистом администрации поселения.

2.7. Обращения, поступившие по электронной почте или через сайт администрации поселения, принимаются специалистом администрации поселения.

2.8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации поселения, фамилию, имя, отчество главы администрации поселения, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

2.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). В случае необходимости к такому обращению прилагаются документы и материалы в электронной форме либо направляются указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**3. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Специалист администрации поселения осуществляет регистрацию обращений граждан.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже), имя и отчество заявителя (либо его инициалы) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, прямая связь). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Поручения о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на особый контроль;

- определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

- письмо проверяется на повторность;

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию поселения или должностному лицу.

3.3. На поступившие в администрацию поселения обращения проставляется регистрационный штамп «вход.№» в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. Запросы граждан (физических лиц) информации о деятельности администрации сельского поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

**4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ**

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение главе администрации поселения. Глава администрации поселения на обращении ставит резолюцию и указывает должностное лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения или её должностных лиц 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. Если обращение гражданина было направлено в администрацию поселения государственным органом или иным должностным лицом, уведомление о переадресации обращения также направляется в их адрес.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу администрации поселения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, или соответствующим должностным лицам.

4.5. В случае наличия в обращении гражданина только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

**5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Продление срока рассмотрения обращения производится в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководителем администрации района – автором резолюции по служебной записке ответственного исполнителя. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока (промежуточный ответ) в обязательном порядке уведомляется заявитель. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

5.3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится безотлагательно.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Специалист администрации поселения, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает полное, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- предоставляет готовый ответ не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения главе администрации поселения;

- направляет ответ на обращение по факсу либо на адрес электронной почты (при необходимости) с подтверждением отправки ответа;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в течение семи дней.

5.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в администрацию поселения, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

5.8. Администрация поселения, или должностное лицо администрации поселения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава поселения, 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 администрацию поселения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.13. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию поселения.

5.14. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т. д.), ответы не даются.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ**

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава поселения.

6.2. Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава поселения.

6.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты по обращению гражданина.

6.4. В ответе в федеральные и краевые государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.5. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.6. Подлинники обращений граждан в вышестоящую организацию возвращаются только при наличии на них отметки в сопроводительном письме.

6.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются главе администрации поселения, который проверяет правильность оформления ответа, не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

6.8. После регистрации ответа ответственное должностное лицо направляет ответ автору почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

**7. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации поселения.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Приморского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу о рассмотрении обращений граждан.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава поселения.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет глава администрации поселения.

**8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

8.1. В любое время 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.

8.2. Телефонные звонки от заявителей по вопросу рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно: понедельник-пятница с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

8.3. При получении запроса по телефону специалист администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- 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 конкретный день и определенное время, к назначенному сроку специалист администрации поселения подготавливает ответ.