АДМИНИСТРАЦИЯ

НОВОСИЛИШИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

УСТЬ-ТАРКСКОГО РАЙОНА

НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

с. Новосилиш

от 23.03.2015 № 6

Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан

 Руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 24.11.2014 года № 357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом поселения, постановляет:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в новой редакции (приложение № 1).

 2. Опубликовать данное постановление в вестнике органов местного самоуправления Усть-Таркского района.

 3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой

 Глава Новосилишинского сельсовета

 Усть-Таркского района

Новосибирской области: В.В. Калинин.

Приложение №1

Утверждено

Постановлением администрации

Новосилишинского сельсовета

Усть-Таркского района

Новосибирской области

№ 3 от 22.01.2015

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений и организации**

**личного приёма граждан в администрации Новосилишинского сельсовета.**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок подготовки и проведения личного приема граждан и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан к Главе Новосилишинского сельсовета и специалистам местной администрации (далее- Администрации).

1.2. В Администрации организацию и координацию работы по личному приему граждан и по рассмотрению обращений граждан осуществляет специалист по ведению делопроизводства местной администрации.

2. Основные понятия и термины, используемые

в настоящем Положении

2.1. Обращения граждан - устные (изложенные на личном приеме) и письменные заявления, жалобы и предложения граждан, направленные должностным лицам индивидуально или коллективно;

предложение - обращение конкретного характера, направленное на улучшение организации деятельности органов и (или) должностных лиц местного поселения, на решение вопросов экономической, политической, социально-экономической, культурной и другой деятельности поселения;

заявление - обращение гражданина, направленное на реализацию прав и охраняемых законом интересов заявителя;

жалоба - обращение гражданина по поводу нарушения его прав и охраняемых законом интересов, допущенного действием (бездействием) органов и (или) должностных лиц местного самоуправления Новосилишинского сельсовета;

коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное уполномоченными лицами.

2.2. Должностное лицо - служащий, обладающий властными полномочиями по руководству хозяйственной, социально-культурной, административной и политической деятельностью.

3. Порядок приема и рассмотрения письменных

обращений граждан

3.1. Все поступающие в Администрацию почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются специалисту по делопроизводству местной администрации для регистрации.

3.2. Обращения граждан адресуются тем должностным лицам, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение. В том случае, если обращение не относится к ведению должностного лица Администрации , на имя которого оно было адресовано, обращение в пятидневный срок со дня поступления направляется тому органу государственной власти, местного самоуправления или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю в таком случае направляется, за подписью управляющего делами, сообщение о том, кому направлено на рассмотрение его обращение.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобы тем органам власти, органам местного самоуправления или их должностным лицам, действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресацииобращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

3.3.1 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) 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 п.п. 3.9 настоящего положения;

3.4. Обращения граждан о совершенном или готовящемся преступлении направляются для проверки в правоохранительные органы;

3.5. Служебные письма предприятий, организаций, учреждений, подписанные одним из его руководителей, а также обращения индивидуальных предпринимателей подлежат регистрации в Администрации.

 Предложения, пожелания, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в общем порядке;

3.6. Обращение 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;

3.7. В случае признания обращений граждан необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

3.8. Должностные лица по требованию граждан обязаны знакомить их с материалами, результатами проверок, проведенных по их обращениям.

3.9. Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписывает должностное лицо, которому Глава администрации поручил его исполнение. Копию ответа и обращение исполнитель передает в приемную Администрации.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

4.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

4.4. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах.

4.5. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.7. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока; днями - в последний день исполнения обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

4.8. Обращения военнослужащих и членов их семей разрешаются безотлагательно, но не позднее 7 дней со дня поступления обращения. Руководитель может продлить сроки разрешения обращения, но не более чем на 15 дней, с сообщением об этом автору обращения.

4.9. Обращения граждан, поступившие из редакции средств массовой информации, а также выступления и публикации, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в общем порядке.

5. Порядок работы с устными обращениями граждан

5.1. Прием устных обращений по контактным телефонам приемной Администрации ведется секретарем приемной ( или иным лицом), который обязательно фиксирует информацию в специальном журнале, дает консультацию, в каком порядке, в какой орган и к какому должностному лицу ему следует обратиться для решения поставленного вопроса.

5.2. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче руководителю того структурного подразделения администрации, в компетенцию которого входит рассмотрение возникшей проблемы, с обязательным осуществлением контроля за ее разрешением.

5.3. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме (в том числе и по телефону) в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан ведут:

- Глава администрации;

- специалисты местной администрации

К работе по организации личного приема и с обращениями граждан привлекаются иные должностные лица муниципальных предприятий и учреждений Усть-Таркского сельсовета.

6.2. Личный прием граждан ведется в соответствии с настоящим Положением, еженедельно по пятницам каждого месяца.

Начало проведения личных приемов с 14 до 16 часов.

6.3. Приемы граждан проводятся:

- в приемной Администрации;

- в кабинете Главы администрации

- в кабинетах специалистов местной администрации;

6.4. Глава администрации, специалисты местной администрации в единый день приема могут проводить выездные личные приемы граждан.

6.5. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском главы администрации, специалист местной администрации сообщает об этом в приемную Администрации. В этих случаях прием проводится лицом, исполняющим обязанности главы администрации. Специалист местной администрации, ведущий запись на прием, своевременно предупреждает граждан об этом.

6.6. На информационном стенде Администрации размещаются информационные указатели о расположении должностных лиц, днях и часах приема.

6.7. Предварительная запись на личный прием к главе администрации, специалистам местной администрации осуществляется в приемной Администрации..

6.8. Организационно-техническая подготовка личных приемов проводится специалистом местной администрации.

При организации проведения личного приема граждан устанавливается очередность приема, предоставляется преимущество внеочередного приема отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации и Новосибирской области.

6.9. Специалист местной администрации ведет прием граждан ежедневно в рабочие дни и часы.

Гражданину, обратившемуся в установленное для приема время, не может быть отказано в личном приеме должностным лицом.

7. Организация личного приема граждан

Главой администрации

7.1. Прием граждан Главой администрации проводится еженедельно по пятницам, начало проведения приема с 14-00 до 16 -00часов.

Оперативная информация о личных приемах граждан Главой администрации, о проведении дополнительного приема, об уточнении места проведения выездного приема доводятся до сведения граждан через средства массовой информации или информацию, расположенной на стендах в Администрации.

7.2. Запись на прием к Главе администрации, осуществляет секретарь приемной администрации. Запись проводится предварительно по четвергам с 8.00 часов до 12.00 часов.

7.3. Прием граждан Главой администрации, проводится в служебном кабинете Главы администрации,

8. Работа с обращениями граждан, поступившими

по "горячему" телефону

8.1. "Горячий" телефон 26-190 работает в Администрации ежедневно с 9-00 до 17-00 (в пятницу до 16-00).

8.2. Обращения граждан, поступившие по "горячему" телефону, фиксируются в специальном журнале и, если не представляется возможным немедленно дать по ним исчерпывающий ответ, оперативно доводятся до сведения соответствующих должностных лиц.

8.3. Обращения граждан, поступившие на "горячий" телефон, требующие по своему характеру и содержанию длительного рассмотрения, а также обращения, по которым состоялись выезды на место, но которые не были разрешены в оперативном порядке, регистрируются специалистом местной администрации. Дальнейшее рассмотрение таких обращений граждан и, по возможности, уведомление их авторов производится в общем порядке, как и других обращений граждан, поступивших в приемную Администрации во время личных приемов граждан.

9. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка

рассмотрения обращений граждан

9.1. Нарушение требований данного Положения Главой администрации и специалистами местной администрации, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

9.2. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

10. Контроль осуществления установленного порядка

рассмотрения обращений граждан

10.1. Глава администрации и специалисты местной администрации обязаны систематически проверять состояние дел по рассмотрению обращений граждан, соблюдению сроков их рассмотрения, обоснованности отказов, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан.

10.2. Контроль за соблюдением данного Положения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и Новосибирской области.