РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ- КУЗБАСС

ТАШТАГОЛЬСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

СПАССКОЕ ГОРОДСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИЯ СПАССКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «12» февраля 2024г. №3а-п

Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан

В целях совершенствования порядка, повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан и реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Губернатора Кемеровской области-Кузбасса от 12.01.2024 № 4-пг «О внесении изменений в постановление Губернатора Кемеровской области-Кузбасса от 22.02.2023 № 18-пг «Об утверждении положения о порядке организации работы с обращениями граждан»:

1. Утвердить [Положение](#P34) о порядке организации работы с обращениями граждан, согласно приложению №1 к настоящему постановлению.

2.Настоящее Постановление подлежит обнародованию на информационном стенде Администрации Спасского городского поселения, а также размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Спасского городского поселения.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу с даты обнародования.

Глава Спасского

городского поселения Ю.Н.Фомина

Приложение №1

к постановлению администрации

Спасского городского поселения

от 12.02.2024 № 3а-п

[Положение](#P34)

о порядке организации работы с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан Главой Спасского городского поселения (далее - Глава поселения), в администрации Спасского городского поселения (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345E10C36580FB62F75F4700E9B236974E) от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), постановлением Губернатора Кемеровской области - Кузбасса от 22.02.2023 № 18-пг «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан».

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений и личного приема граждан Главой поселения, администрации Спасского городское поселение (далее - поселение).

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Главой Спасского городского поселения, должностными лицами администрации поселения, в соответствии с компетенцией и в пределах полномочий, рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), поступившие в письменной форме и в форме электронного документа, в устной форме в ходе приема граждан, по телефону, а также обращения, поступившие по прямым телефонным линиям и направленные в адрес главы поселения.

1.5. Обращениями в форме электронного документа являются обращения, направленные с использованием информационного ресурса, размещенного на официальном сайте муниципального образования Спасского городского поселения, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, или направленные на электронные адреса администрации Спасского городского поселения, или поступившие через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ФГИС Единый портал) по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина при его использовании.

1.6. Обращения, поступившие в администрацию поселения или должностным лицам администрации поселения в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.7. Учет и организационное обеспечение рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы поселения, администрации поселения, осуществляет ведущий специалист по делопроизводству администрации Спасского городского поселения (далее- делопроизводитель).

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением персональных данных граждан и сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с действующим законодательством в области персональных данных и защиты информации.

1.9. Основные понятия и термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Регистрация обращений

2.1. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа (далее – обращение в письменной форме), поступившие в администрацию поселения, подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

Факт поступления обращения в письменной форме фиксируется входящим штампом с указанием даты регистрации обращения и входящего регистрационного номера документа.

В случае поступления письменного обращения менее чем за один час до окончания рабочего времени в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

В случае, если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

Устные обращения регистрируются в день их поступления с указанием даты и способа (канала) поступления.

2.2. Не допускается передавать на рассмотрение незарегистрированное обращение.

3. Порядок рассмотрения и направления письменных обращений

3.1. Зарегистрированное в установленном порядке обращение передается для предварительного рассмотрения главе поселения или заместителю главы администрации поселения.

Срок предварительного рассмотрения обращения - не более 3 дней с даты регистрации обращения.

Результатом предварительного рассмотрения обращения является вынесение резолюции (поручения) с указанием исполнителей в соответствии с курируемой сферой деятельности.

3.2. Если в соответствии с резолюцией должен быть подготовлен обобщенный ответ на запрос, либо ответ гражданину и при этом указано несколько исполнителей, то координацию подготовки ответа осуществляет ответственное должностное лицо, чья фамилия в резолюции указана первой. Соисполнители обязаны представить ответственному должностному лицу все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа не позднее 5 дней до окончания контрольного срока или в иной указанный в резолюции срок.

Проект обобщенного ответа подлежит согласованию всеми соисполнителями. Оценку полноты проекта обобщенного ответа (наличие ответов на все поставленные вопросы) осуществляет ответственное должностное лицо.

3.3. Проект ответа на обращение передается на подписание лицу, вынесшему резолюцию, не позднее 3 дней до дня истечения срока рассмотрения, установленного настоящим Положением.

3.4. Обращения в письменной форме, переданные главе поселения во время рабочих поездок, передаются в приемную администрации для регистрации и организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

3.5. В случае необходимости рассмотрение обращения осуществляется с выездом на место.

3.6. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции администрации поселения или должностных лиц администрации поселения, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии такого обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

3.8. В случае если вопросы, содержащиеся в обращении, поступившем из иного органа, не относятся к компетенции администрации поселения, или должностных лиц администрации поселения, обращение подлежит переадресации в соответствии с [пунктами 3.6](#P79)–[3.7](#P81) настоящего Положения. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается. При этом о переадресации обращения одновременно уведомляется гражданин и орган, направивший обращение.

3.9. Начало течения срока для переадресации обращения в письменной форме необходимо исчислять со дня регистрации, а окончание срока переадресации исчисляется в последний календарный день установленного срока. Если окончание срока приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый следующий за ним рабочий день.

3.10. В случаях, указанных в [пунктах 3.6](#P79) - [3.8](#P82) настоящего Положения, переадресацию обращения и уведомление заявителя в установленные сроки осуществляет уполномоченное на то лицо администрации поселения или должностное лицо администрации поселения.

3.11. Администрация поселения или должностное лицо администрации поселения при направлении обращения в письменной форме на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.12. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения, решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований [части 6 статьи 8](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E540FB73170F06558CA65C2532BDDF6E5D8D919A48A687EE) Федерального закона N 59-ФЗ и [пункта 3.15](#P92) настоящего Положения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

При работе с повторными обращениями делопроизводителем формируется дело с подборкой всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям данного заявителя.

Неоднократными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

3.13. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования [части 6 статьи 8](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E540FB73170F06558CA65C2532BDDF6E5D8D919A48A687EE) Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.14. В случае поступления в администрацию поселения или должностному лицу администрации поселения обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

направить обращение вышестоящему должностному лицу органа, которое в порядке подчиненности может рассмотреть данное обращение;

запросить у должностного лица, решение или действие (бездействие) которого обжалуется, необходимые для рассмотрения обращения и подготовки на него ответа документы и материалы; в ответе гражданину дополнительно разъяснить порядок обжалования соответствующего решения или действия (бездействия) в суде;

направить обращение вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган либо в надзорный орган для рассмотрения в административном порядке;

в связи с невозможностью направления обращения на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, возвратить обращение гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.15. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса администрация поселения, или должностное лицо администрации поселения, ответственное за рассмотрение:

обеспечивает 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, за исключением случаев, указанных в [пунктах 4.3](#P117), [4.4](#P120), [4.5](#P122), [4.7](#P124), [4.8](#P126), [4.10](#P129), [4.13 раздела 4](#P133) настоящего Положения.

Рассмотрение неоднократных обращений, в том числе содержащих обжалование действий (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением предыдущих обращений либо принятого решения по результатам рассмотрения предыдущих обращений, осуществляется в случае необходимости комиссионно, либо с выездом на место и (или) с участием гражданина.

3.16. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу администрации поселения, или должностного лица администрации поселения, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.17. Результатом рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса является направление гражданину письменного ответа либо ответа в форме электронного документа.

Ответ должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и Кемеровской области - Кузбасса, быть логичным и обоснованным, содержать:

информацию по существу поставленного в обращении вопроса;

информацию о принятом решении;

информацию о принятых мерах при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

информацию о порядке обжалования решения по обращению либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

Ответ на обращение подписывается главой поселения

3.18. Допускается направление одного общего ответа на несколько обращений гражданина по одному и тому же вопросу, поступивших в пределах рассмотрения первого обращения. При этом срок рассмотрения исчисляется с даты регистрации первого обращения и в тексте ответа указываются реквизиты всех обращений, на которые дается ответ.

4. Рассмотрение отдельных видов обращений в письменной форме

4.1. Письма депутатов Государственной Думы, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, к которым приложены обращения граждан, рассматриваются в первоочередном порядке.

4.2. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как обращение в письменной форме. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается в дело как исполненное.

4.3. Если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается.

Непосредственным исполнителем обращения готовится служебная записка за подписью руководителя о результатах рассмотрения обращения на имя главы поселения, который принимает решение о завершении работы с обращением.

В случае если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.4. В случае если в обращении в письменной форме содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.6. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

4.7. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные в администрацию поселения или одному и тому же должностному лицу администрации поселения обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава поселения на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему в течение 7 дней направляется уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.8. В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган сообщение, по форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к обращениям в письменной форме, в том числе электронное сообщение, в котором содержатся только фото - и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате.

4.9. В случае если гражданином устранены причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и направлено обращение, отвечающее установленным требованиям, оно регистрируется и рассматривается как первичное.

4.10. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, обращение в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.11. При поступлении обращения, содержащего вопрос, который затрагивает 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 на официальном сайте администрации поселения, с соблюдением требований [части 2 статьи 6](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E540FB73177F36558CA65C2532BDDF6E5D8D919A48A687EE) Федерального закона N 59-ФЗ.

В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации поселения, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется уведомление с указанием электронного адреса официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

4.12. В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, гражданину обеспечивается возможность ознакомиться 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. Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в служебном помещении и только при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность. О результатах ознакомления составляется справка, которая приобщается к материалам по обращению, гражданину направляется письменный ответ о реализации им права, предусмотренного [частью 2 статьи 5](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E540FB73176FF6558CA65C2532BDDF6E5D8D919A48A687EE) Федерального закона N 59-ФЗ.

4.13. В случае поступления в течение срока рассмотрения обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения оно регистрируется в установленном порядке и направляется должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу, для подготовки служебной записки о прекращении рассмотрения обращения на имя главы поселения.

В случае принятия главой поселения решения о прекращении рассмотрения обращения гражданин уведомляется о принятом решении.

5. Рассмотрение отдельных видов устных обращений

5.1. Предложения, заявления, жалобы граждан, поступившие по телефону, а также обращения, поступившие по горячим линиям, прямым телефонным линиям и направленные в адрес главы поселения рассматриваются в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

Содержание устного обращения, поступившего по указанным каналам связи, заносится в [карточку](#P264) личного приема гражданина на бумажном носителе, предусмотренную приложением к настоящему Положению, которая подлежит регистрации.

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.

5.2. Обращения, поступившие по иным каналам прямого общения с гражданами, из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

6. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на первый следующий за ним рабочий день.

6.2. Обращение, поступившее в администрацию поселения или должностному лицу администрации поселения в соответствии с компетенцией и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 дней с даты регистрации.

Срок рассмотрения обращения, поступившего в администрацию поселения, исчисляется с даты регистрации обращения делопроизводителем. Срок рассмотрения обращения, поступившего непосредственно должностному лицу администрации поселения, исчисляется с даты регистрации обращения делопроизводителем администрации поселения.

Должностным лицом, предварительно рассмотревшим обращение, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E540FB73171FE6558CA65C2532BDDF6E5D8D919A48A687EE) Федерального закона № 59-ФЗ, должностные лица администрации поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает глава поселения на основании служебной записки должностного лица администрации поселения, содержащей указание на объективные причины для продления срока рассмотрения обращения.

Служебная записка о продлении срока рассмотрения обращения направляется главе поселения не позднее чем за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо администрации поселения уведомляет об этом заявителя, а также должностных лиц государственных органов, взявших рассмотрение обращения на контроль, не позднее истечения первоначального контрольного срока.

6.4. Запросы информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в установленном порядке в администрацию поселения или должностным лицам администрации района из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, рассматривающих обращения, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации, за исключением запросов документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7. Направление ответов и уведомлений гражданам

7.1. Ответ на обращение, поступившее в администрацию поселения. оформляется на бланке администрации поселения.

Ответ на обращение должен содержать дату, регистрационный номер, наименование должности, подпись, инициалы и фамилию лица, подписавшего ответ, а также инициалы и фамилию, телефон непосредственного исполнителя.

В адресной части бланка ответа (уведомления) указываются инициалы и фамилия гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес, уникальный идентификатор в соответствии с формой направляемого ответа.

7.2. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по номеру уникального идентификатора.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, выразил просьбу о направлении ответа на почтовый адрес, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в обращении в письменной форме указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

7.3. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса администрации поселения, в котором рассматривалось обращение, с сохранением подтверждения факта отправки электронного документа на указанный в обращении электронный адрес.

7.4. Уведомления гражданам направляются в форме, соответствующей форме поступления обращения, и в сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345E10C36580FB62F75F4700E9B236974E) № 59-ФЗ и настоящим Положением.

7.5. Информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего в администрацию поселения через систему электронного документооборота "Directum", государственные, региональные и муниципальные системы обратной связи (Платформа обратной связи (ПОС), "Кузбасс Онлайн", "Инцидент менеджмент", "Виртуальная приемная главы"), ФГИС Единый портал направляется посредством той же системы.

7.6. Оригиналы ответов на обращения граждан на бумажном носителе подшиваются в дело и хранятся в администрации поселения в течение 5 лет.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан (в том числе выездной прием) проводится главой поселенияили иными уполномоченными лицами администрации поселения.

Личный прием граждан глава поселения проводит по утвержденному графику.

Графики доводятся до сведения граждан путем размещения на официальном сайте администрации поселения и (или) информационном стенде администрации поселения.

8.2. В случае временного отсутствия должностных лиц, указанных в [пункте 8.1](#P171) настоящего Положения, в назначенный день приема прием проводят уполномоченные ими должностные лица.

8.3. Лица, указанные в [пункте 8.1](#P171) настоящего Положения, при проведении личного приема граждан вправе привлекать для рассмотрения обращений подчиненных муниципальных служащих и иных работников в целях предоставления необходимых информационных и справочных материалов.

По решению главы поселения в приеме могут принимать участие представители исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, иных организаций.

8.4. Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого главой поселения и контроль за выполнением его поручений, данных во время приема граждан, осуществляет делопроизводитель администрации.

8.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.

Предварительная запись на личный прием производится по желанию гражданина. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения.

8.6. Правом на первоочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды I и II групп и их законные представители;

дети-инвалиды и их законные представители;

отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Кемеровской области - Кузбасса.

Во время проведения приема при отсутствии граждан, указанных в настоящем пункте, в первоочередном порядке могут быть приняты беременные женщины, граждане с учетом отдаленности места жительства при наличии билета на обратный путь, а также прибывшие на прием с детьми в возрасте до 3 лет.

8.7. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

8.8. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

у гражданина или его законного представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность, либо у представителя гражданина отсутствует документ, дающий право представлять интересы этого гражданина;

вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345E10C36580FB62F75F4700E9B236974E) № 59-ФЗ, а должен быть рассмотрен в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу решением суда;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

В случае, если во время личного приема гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, должностное лицо, проводившее прием, имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.9. Во время личного приема гражданин устно излагает свое обращение, краткое содержание которого заносится в карточку личного приема на бумажном носителе. В карточке также указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства гражданина (адрес регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, адрес фактического проживания, адрес для направления письменного ответа, номер телефона), место работы, должность, социальное положение гражданина, должность, фамилия и инициалы должностного лица, осуществляющего прием.

8.10. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо, осуществляющее прием, дает гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В ходе личного приема должностным лицом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке приема.

Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

8.11. В случае если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию администрации поселения или должностного лица администрации поселения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.12. В случае если должностное лицо, осуществляющее личный прием, принимает обращение к рассмотрению по существу поставленных вопросов, в карточку личного приема заносится резолюция с указанием исполнителя.

8.13. Если поставленные гражданином в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, ему может быть предложено оформить письменное обращение, при этом разъясняются порядок и сроки его рассмотрения.

В карточке личного приема делается запись о принятии письменного обращения и прилагаемых гражданином документов. По просьбе гражданина выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения справочной информации по обращениям.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, проставляется отметка "Принято на личном приеме". Данные обращения передаются на регистрацию, работа с ними ведется в порядке, установленном настоящим Положением.

8.14. Письменные обращения, принятые в ходе выездных приемов, передаются делопроизводителю для организации рассмотрения в соответствии с настоящим Положением.

8.15. По итогам личного приема должностное лицо, проводившее прием, подписывает карточку личного приема и вносит в нее содержание решения, принятого по обращению. Карточки личного приема граждан подлежат регистрации.

8.16. Обращения, поступившие во время личного приема, рассматриваются в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

Срок рассмотрения обращения, поступившего в ходе личного приема, исчисляется с даты приема гражданина.

8.17. В День [Конституции](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC0B0CFC2196B993D617E60E98B95B955E545635411B6336AF46E0E6978E) Российской Федерации, а также в День местного самоуправления в администрации поселения может проводится день открытых дверей, в рамках которого должностными лицами, указанными в [пункте 8.1](#P171) настоящего Положения, осуществляется личный прием граждан.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

граждан

9.1. Все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения, ставятся на контроль с указанием сроков исполнения. Контроль за рассмотрением поступившего обращения начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа заявителю.

В случае если в промежуточном ответе гражданину указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение не снимается с контроля до направления по результатам его рассмотрения окончательного ответа заявителю.

9.2. Контроль за соблюдением установленных Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением порядка и сроков рассмотрения обращений в пределах своей компетенции в отношении обращений, поступивших в адрес главы поселения осуществляет делопроизводитель.

В рамках текущего контроля делопроизводитель проводит мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям, в упреждающем режиме направляют исполнителям напоминания по поручениям, срок рассмотрения которых истекает. При выявлении обращений, срок рассмотрения которых уже истек, информируют главупоселения о нарушении исполнительской дисциплины.

9.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения вопросов обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляет делопроизводитель.

Оценка полноты и качества рассмотрения обращений осуществляется при проверке представленных ответов на соответствие:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

9.5. Для оценки ответов и принятых по обращению решений на предмет всесторонности и правовой обоснованности могут быть привлечены иные структурные подразделения администрации поселения.

9.6. Оценка принятых по обращению решений осуществляется в соответствии с единым порядком систематизации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, рекомендованным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

«поддержано» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поддержано, в том числе меры приняты» - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением "поддержано";

«разъяснено» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано» - по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении обращения без ответа на основании [части 1 статьи 11](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E5D04E36030A3630C9A3F965C35DEE8E66D79E) Федерального закона N 59-ФЗ и [пункта 4.3](#P117) настоящего Положения;

«дан ответ автору» - ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с [частью 7 статьи 8](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E540FB73170F16558CA65C2532BDDF6E5D8D919A48A687EE), [частями 2](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E5404E36030A3630C9A3F965C35DEE8E66D79E) - [6 статьи 11](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345F30C6E540FB73172F16558CA65C2532BDDF6E5D8D919A48A687EE) Федерального закона N 59-ФЗ.

10. Организация аналитической работы с обращениями граждан

10.1. Делопроизводитель систематически обобщает и анализирует информацию, содержащуюся в обращениях, с целью выявления актуальных проблем, имеющих для граждан повышенный интерес, устранения причин, порождающих обращения граждан, выработки предложений и рекомендаций для повышения эффективности деятельности администрации поселения, направленной на защиту прав и законных интересов граждан.

10.2. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании единого подхода к анализу обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, рекомендованного рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

Информация о результатах рассмотрения обращений в администрации районапоселения и принятых по ним мерах направляется в Администрацию Таштагольского муниципального района Кемеровской области - Кузбасса.

10.3. Делопроизводителем регулярно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве обращений и характере содержащихся в них вопросов для доклада главе поселения.

11. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения

обращений граждан

11.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на заместителя главы поселения.

11.2. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E0DB4CC71F9A556EE0857929E22F340CC6BDCCC6123ECE3F302B6EEC83C5E345E10C36580FB62F75F4700E9B236974E) № 59-ФЗ и настоящим Положением, в части обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия подготовленного на обращение ответа требованиям законодательства и делопроизводства несут работники администрации поселения, обеспечивавшие рассмотрение обращения, непосредственные исполнители обращения, должностные лица администрации поселения, либо уполномоченные ими лица, подписавшие ответ на обращение.

11.3. Ответственные лица, указанные в [пунктах 11.1](#P247), [11.2](#P248) настоящего Положения, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение

к Положению о порядке организации работы

с обращениями граждан в администрации

Спасского городского поселения

**КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**в Администрации Спасского городского поселения**

Дата приема «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подробный адрес постоянного места жительства

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

где и кем работает

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Личный приём вёл: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| Поручение (резолюция) |
|  |

**Результат рассмотрения обращения:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| поддержано |  | меры приняты |  | разъяснено |  | не поддержано |  |

**Форма ответа:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| устная |  | Краткое содержание ответа: |
| письменная |  |  |