**Администрация Веретейского сельского поселения**

Некоузский муниципальный район Ярославская область \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28.11.2016г. № 348

Об утверждении инструкции о порядке

рассмотрения обращений граждан в Администрации

Веретейского сельского поселения

В соответствии с Федеральными законами 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»

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации

Веретейского сельского поселения (Приложение № 1).

2. Настоящее Постановление обнародовать в установленном Уставом порядке.

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления Глава поселения оставляет за собой.

Глава

Веретейского сельского поселения Т.Б. Гавриш

Приложение № 1

к Постановлению от 28.11.2016г. № 348

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ

ВЕРЕТЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция определяет порядок, последовательность и сроки регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане).

Порядок рассмотрения заявлений на предоставление муниципальных услуг определяется соответствующими административными регламентами, утвержденными постановлениями Администрации Веретейского сельского поселения.

1.2. В инструкции используются следующие основные термины и понятия:

- обращение гражданина (далее – обращение) - направленное в письменной форме или в форме электронного документа в Администрацию Веретейского сельского поселения или должностному лицу предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию Веретейского сельского поселения;

- 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 Администрации сельского поселения 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;

- коллективное обращение – письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, а также обращение, принятое на митингах, собраниях;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации Веретейского сельского поселения.

1.3. В Администрации Веретейского сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к полномочиям органов местного самоуправления в соответствии с Конституцией РФ, федеральными законами, Уставом Веретейского сельского поселения.

1.4. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы и законные интересы других лиц.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Веретейского сельского поселения, заместителем Главы Администрации Веретейского сельского поселения, муниципальными служащими Администрации Веретейского сельского поселения (далее - должностные лица) в пределах их компетенции.

1.6. От имени заявителя с обращением может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявитель), который предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) переданный ему заявителем документ, подтверждающий его полномочия на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

1.7. При уходе в отпуск сотрудник Администрации, осуществляющий рассмотрение обращений граждан, обязан передать имеющиеся у него на рассмотрении обращения граждан временно замещающему его сотруднику либо Главе Администрации. При переводе на другую должность или освобождении от замещаемой должности сотрудник, у которого на рассмотрении находились обращения граждан, обязан передать их сотруднику, ответственному за делопроизводство в Администрации Веретейского сельского поселения.

1. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. В Администрации Веретейского сельского поселения установлена следующая последовательность действий при рассмотрении письменных обращений граждан:

- прием и регистрация поступивших обращений;

- направление обращений граждан на рассмотрение;

- рассмотрение обращений граждан;

- оформление ответов на обращения граждан;

- контроль за рассмотрением обращений граждан.

2.2. Прием и регистрацию поступивших письменных обращений граждан в адрес Администрации, на имя Главы и (или) его заместителя осуществляет сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства в Администрации Веретейского сельского поселения.

2.3. Обращение гражданина регистрируется в журнале регистрации обращений граждан в течение 3 дней с момента его поступления (Приложение № 1).

Сотрудник, ответственный за делопроизводство делает отметку о приеме обращения в виде штампа, в котором ставит дату и в течение 3 дней обязан сделать отметку о регистрации обращения в виде штампа, в котором ставит порядковый номер и дату.

По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения сотрудник, ответственный за делопроизводство делает отметку о приеме обращения.

2.4. Личный прием граждан ведется согласно утвержденному графику.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

На личном приеме граждан ведется журнал регистрации устных обращений граждан (приложение № 2).

Должностное лицо, осуществляющий личный прием, дает гражданам устный ответ по существу поставленных вопросов или устное разъяснение, куда им следует обратиться.

Если дать устный ответ не представляется возможным в день приема или гражданин настаивает на представлении письменного ответа, ему дается разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит регистрации в соответствии с установленным законодательством порядке.

2.5. Основанием для рассмотрения поступивших обращений граждан является резолюция Главы Администрации Веретейского сельского поселения.

2.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.7. Письменное обращение, поступившее в Администрацию Веретейского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Глава Администрации Веретейского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение 5 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 с обязательным уведомлением заявителя о направлении обращения для рассмотрения в другой орган.

2.9. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, оно должно быть перенаправлено в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения, за исключением случая, если текст обращения не поддается прочтению.

В случае, если не указан адрес заявителя или текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

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

2.11. Ответ на обращение гражданина подписывают Глава Веретейского сельского поселения и его заместитель.

Текст ответа должен излагаться последовательно, давать исчерпывающие пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

В ответе на обращение должны указываться фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона сотрудника администрации, осуществляющего рассмотрение обращения, а также должна быть ссылка на номер и дату обращения.

2.12. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляет Глава Веретейского сельского поселения.

Письменные обращения могут быть поставлены на контроль. Основанием для этого могут послужить:

- содержащиеся в обращении просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо пострадавшим в результате стихийных бедствий;

- содержащаяся в обращении информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

- поднимаемые в коллективных обращениях общественно значимые проблемы.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Использование и распространение сведений о частной жизни, которые стали известными в результате обращения гражданина, не допускается.

По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы только в случае 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.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действие (бездействии) должностных лиц и специалистов администрации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются Главе для принятия мер.

Приложение № 1

к инструкции

Форма журнала регистрации письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата | Ф.И.О. заявителя, адрес, телефон | Откуда поступило | Краткое содержание | Резолюция | Исполнитель, роспись за получение, дата | Результат рассмотрения | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к инструкции

Форма журнала регистрации устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата приема | Ф.И.О. гражданина | Адрес | Содержание устного обращения | Ф.И.О., должность, сотрудника Администрации | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |