

**РЕСПУБЛИКА КРЫМ**

**АМИНИСТРАЦИЯ ДРОФИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

21.02.2018 г. № 9 с,Дрофино

О внесении изменений в Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Дрофинского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым, утвержденную постановлением администрации Дрофинского сельского поселения от 11.04.2016 г. № 14

Во исполнение требований Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Республики Крым от 21 августа 2014 года №54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым», в целях упорядочения работы с обращениями граждан в администрации Дрофинского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым

1. Внести следующие изменения в Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Дрофинского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым, утвержденную постановлением администрации Дрофинского сельского поселения от 11.04.2016 г. № 14:

1.1. Подпункт 3 пункта 2.6 изложить в следующей редакции:

"3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном пунктом 2.26.1 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;".

1.2. Пункт 2.8 изложить в следующей редакции:

"2.8. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.".

1.3. Пункт 2.21 изложить в следующей редакции:

"2.21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".".

1.4. Дополнить пунктами 2.25.1 и 2.26.1 в следующей редакции:

"2.25.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.";

"2.26.1. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.21 настоящей Инструкции на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.".

2. Обнародовать настоящее постановление на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Председатель Дрофинского сельского совета-

глава администрации Дрофинского

сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Э.Э.Паниев

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по работе с обращениями граждан в администрации Дрофинского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым( в новой редакции)**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации" и иным федеральным законодательством, Уставом муниципального образования Дрофинского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым и иными муниципальными правовыми актами. Настоящая Инструкция устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – гражданин) в администрации Дрофинского сельского поселения(далее – администрация) и его должностными лицами, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом. Установленный настоящей Инструкцией 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. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в сельский Совет и его должностным лицам. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.3. Преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию сельского поселения или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц запрещается

1.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

1.6. Порядок приема, учета, регистрации обращений, их хранения, а также контроля за их исполнением устанавливается Инструкцией по делопроизводству в администрации.

1.9. Работа с обращениями граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц администрации , работающих на постоянной профессиональной основе

1.10. Работники администрации Дрофинского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым(далее –администрация), осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений главы администрации или в порядке исполнения должностных обязанностей муниципальной службы (в объеме, установленном их должностными инструкциями), считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.11. Ответственность за рассмотрение обращений поступивших в адрес сельского совета, не работающих на постоянной профессиональной основе, возлагается на самих депутатов.

1.12. В настоящей инструкции используются термины установленные статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ1.

Учет и регистрация обращений граждан

2.1. Централизованный учет и регистрацию поступивших в администрацию письменных обращений (включая обращения в форме электронного документа, поступившие по информационным системам общего пользования: электронная почта и другие) заведующий сектора по делопроизводству и работе с населением по правовым и юридическим вопросам.

Письменное обращение в течение трех дней с момента поступления рассматривается и регистрируется. После регистрации письменные обращения передаются должностным лицам администрации либо непосредственно адресатам. В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они все подлежат, в установленном порядке, обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Главой администрации.

2.2. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан. При регистрации ведется журнал учета, в котором: - обращению присваивается регистрационный номер- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов; - отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Республики Крым, администрации района и т.д.), указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Все обращения граждан ставятся на "Контроль".

2.3. Письменные обращения, адресованные депутатам сельского совета , не работающим на постоянной основе, после регистрации, в течение трех рабочих дней, при наличии такой возможности, передаются лично или пересылаются адресатам без вскрытия конверта (пакета, бандероли).

2.4. Письменные обращения, адресованные депутатам администрации, полномочия которых прекращены, возвращаются авторам без рассмотрения с указанием причины возврата.

2.5. Письменные обращения содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляет обращения гражданина в соответствующий государственный орган (органы), орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу (лицам), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также одновременно уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения для рассмотрения согласно подведомственности поставленных вопросов, с обязательным указанием наименования государственного органа (органов), органов местного самоуправления или должностного лица (лиц) которому направляется обращение, даты регистрации и исходящего номера письма администрации. В случае необходимости в письме о переадресации обращения можно запрашивать в указанных органах или у должностного лица (лиц) документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.6. При рассмотрении обращения администрацией или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном пунктом 2.26.1 настоящей Инструкции, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа, 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 переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.8. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.9. По письменным обращениям, поступившим в администрации в соответствии с его компетенцией, главой администрации дается поручение непосредственным исполнителям, срок рассмотрения составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.10. Письменные обращения, адресованные постоянным комиссиям сельского совета, депутатским группам, работникам аппарата администрации, Контрольно-счетной комиссии, передаются адресатам.

2.11. Работа с письменными обращениями осуществляется работником администрации в соответствии с должностной инструкцией и с учетом требований настоящей Инструкции. Заведующий сектором обязан контролировать срок исполнения письменных обращений с поручением.

2.12. Обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Письменные обращения граждан, поступившие на личном приеме, передаются в день поступления на регистрацию

2.13. Рассмотрение обращений граждан может осуществляться с выездом на место.

2.14. При рассмотрении письменных обращений ведущий специалист проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившее обращение на повторность.

2.15. Оставляются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы и органы местного самоуправления для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:

а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения, и в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения;

б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии); в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан; г) ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В случаях, указанных в подпунктах "а", "в", "г" настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения. При наличии оснований, указанных в подпункте "в" настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.17. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью.

2.16 настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2. Рассмотрение обращения

2.18. Администрация или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) 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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в части 3 раздела 2 настоящей Инструкции;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.19. Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, 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.

2.20. Ответ на обращение подписывается главой администрации, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

2.21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

2.22. 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. 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.

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

2.24. Глава администрации или должностное лицо 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.

2.25. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

+2.25.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.26. В случае 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 администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

+2.26.1. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.21 настоящей Инструкции на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.27. В случае 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.

4. Сроки рассмотрения письменного обращения.

2.28. Письменное обращение, поступившее в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.29. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 2.19 настоящей Инструкции, глава администрации, 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.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Порядок осуществления личного приема граждан должностными лицами администрации

3.1. Личный прием граждан должностными лицами администрации сельского поселения, осуществляется на основании графика личного приема граждан, в помещении здания администрации Дрофинского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым

по адресу: село Дрофино улица Садовая, дом 9 Нижнегорский район Республика Крым. График личного приема граждан утверждается председателем Дрофинского сельского совета- главой администрации сельского поселения на каждый созыв и размещается перед помещением для приема граждан

3.2. Предварительная запись граждан на личный прием к должностным лицам администрации производится по мере необходимости специалистами организационного отдел при личном посещении

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, уточняются мотивы обращения и существо вопроса, а также производится ознакомление с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина прибывшего на личный прием к должностному лицу.

По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для доклада должностному лицу администрации.

3.4. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами администрации

При необходимости сектор по работе с населением вправе запрашивать от соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения гражданина.

3.5. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.6. До начала личного приема граждан сотрудник администрации предоставляет должностному лицу, осуществляющему прием, список граждан, прибывших на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

3.7. Должностное лицо администрации, осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции администрации, касаются работы его органов или должностных лиц, направлены на совершенствование работы администрации, то председатель администрации принимает их к личному рассмотрению или адресует сотрудникам аппарата администрации для рассмотрения.

Если вопросы, поставленные в обращении, подлежат разрешению согласно подведомственности в органах местного самоуправления, то вышеназванное должностное лицо направляет, в течение семи дней со дня регистрации, письменное обращение на рассмотрение соответствующим должностным лицам этих органов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.8. Должностное лицо администрации, проводящее личный прием, дает гражданам с их согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов или устное разъяснение, куда и в каком порядке им следует обратиться. По просьбе гражданина ему дается письменный ответ (о порядке направления письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема).

3.9. По итогам личного приема гражданину направляется письменное уведомление о принятых мерах по его письменному обращению. В случае направления письменного обращения гражданина в администрацию или должностному лицу в письменном уведомлении указывается, в какой орган местного самоуправления (какому должностному лицу) и за каким исходящим номером направлено на рассмотрение письменное обращение. Письменный ответ (уведомление) подписывает должностное лицо, проводившее личный прием граждан или лицо, им уполномоченное.

3.10. Личный прием граждан председателем администрации, вне рамок утвержденного графика личного приема граждан, проводится по мере необходимости на основании устных или письменных обращений граждан к нему.

2. Порядок осуществления личного приема граждан
в администрации Дрофинского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым

3.11. При проведении личного приема граждан ведется журнал личного приема граждан.

3.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности обращения

Часы приема: Председатель сельского совета- глава администрации сельского поселения понедельник , среда , четверг 14-00 до 16.00;

Заведующий сектором по предоставлению муниципальных услуг населению понедельник , среда , четверг с 9.00 до12-00 и с 13-00 до 15.00

Ведущий специалист по земельным и имущественным вопросам -землеустроитель понедельник , среда , четверг с 9.00 до12-00 и с 13-00 до 15.00;

3.14. Во время личного приема граждан, а также при их обращении по телефону гражданам могут даваться устные разъяснения о подведомственности рассмотрения интересующих их вопросов, порядке обращения к должностным лицам администрации, компетенции администрации, порядке получения информации об итогах рассмотрения письменных обращений.

3.15. Устные ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

3.16. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием граждан не допускаются.

3.17. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны администрации. Информация о поведении гражданина отражается в журнале личного приема граждан, оформляемого сотрудниками организационного отдела по итогам личного приема гражданина.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

4.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в архив администрации осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

4.2. Регистрация обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и номер обращения.

В случаях, когда регистрация письменного обращения осуществляется по реквизитам, указанным на конверте (пакете), без его вскрытия, регистрационный штамп проставляется на обратной стороне конверта (пакета).

4.3. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются и передаются адресатам или исполнителям вместе с текстом обращения.

4.4. Передача обращений адресатам осуществляется ведущим специалистом под роспись.

4.5. Исходящие документы по письменным обращениям (сопроводительные письма и напоминания по обращениям, направляемые в государственные органы и органы местного самоуправления, ответы и уведомления авторам обращений) передаются для отправки в организационный отдел. Исходящие документы направляются в государственные органы и органы местного самоуправления вместе с оригиналами письменных обращений.

4.6. При постановке письменного обращения на контроль для формирования контрольного экземпляра дела по обращению с оригинала обращения снимается копия. При необходимости с приложенных к письменному обращению документов снимаются копии.

4.7. Регистрация поступивших ответов осуществляется организационным отделом. Регистрационный штамп проставляется на оборотной стороне последней страницы ответа.

После регистрации ответ передается соответствующему исполнителю

4.8. Формирование архивных дел по письменным обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений должностных лиц администрации, оригиналы поступивших из государственных органов или органов местного самоуправления письменных ответов. Списание письменных обращений в дело оформляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству.

4.9. Дела по письменным обращениям, рассмотренным должностными лицами администрации в пределах их полномочий, дела по письменным обращениям, рассмотренным должностными лицами администрации, но не относящимся к их полномочиям, хранятся в организационном отделе администрации.

4.10. Дела по письменным обращениям хранятся в течение пяти лет, после чего передаются на хранение в архив или уничтожаются в установленном порядке.

V. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Письменные обращения, направляемые в государственные органы или органы местного самоуправления, могут быть поставлены на контроль.

5.2. Основаниями для постановки на контроль письменных обращений могут служить:

а) содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

б) содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

 в) поднимаемые в обращении общественно значимые проблемы (в случаях, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством граждан).

5.3. Контроль может осуществляться и в случаях, когда для полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия).

5.4. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает председатель администрации, направивший сопроводительное письмо в государственный орган, орган местного самоуправления с просьбой о рассмотрении письменного обращения.

5.5. Основаниями для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

 а) направление компетентным государственным органом, органом местного самоуправления письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

б) поступление письменного ответа от государственных органов, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

 в) поступление от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

5.6. Глава администрации или осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.

5.7. По итогам года размещает на официальном сайте администрации информацию о количестве и характере поступивших обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в администрацию, без их согласия не допускаются.

7.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с документами и материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, находящимися в распоряжении администрации.

7.3. Ознакомление гражданина с интересующими его документами и материалами производится организационным отделом администрации, располагающими этими документами и материалами.

7.4. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по независящим от него обстоятельствам.

7.5. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации и работников аппарата администрации в связи с рассмотрением обращений граждан направляются для организации проверки и принятия мер председателю администрации.

7.6. Почтовый адрес для письменных обращений граждан: 297153ул. Садовая 9 с. Дрофино Нижнегорский район Республики Крым Адрес электронной почты: sovet.drofinskiy@mail.ru sovet.drofinskiy@mail.ru sovet.drofinskiy@mail.ru

sovet.drofinskiy@mail.ru

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к постановлению

от 11.04.2016 года №14

**ГРАФИК ПРИЕМА граждан должностными лицами администрации Дрофинского сельского поселения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **должностное лицо** | **время приема** | **день недели приема** | **место приема** |
| Председатель сельского совета- глава администрации сельского поселения | с 14.00 до 16.00 | понедельник | С.Дрофино , ул.Садовая 9 |
| 14.00 до 16.00 | среда |
| 14.00 до 16.00 | четверг |
|  |  |
|  |  |
| Заведующий сектором по предоставлению муниципальных услуг населению | С 9-00до 15-00перерыв на обед12-00до13-00 | ПонедельникСредачетверг | С.Дрофино Ул.Садовая ,9 |
| Ведущий специалист по имущественым и земельным вопросам -землеустроитель |  С 9-00до 15-00перерыв на обед12-00до13-00 | понедельник | С.Дрофино Ул.Садовая ,9 |
| среда |
| четверг |
|  |

Председатель Дрофинскогосельского совета-

глава администрации Дрофинского

сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.Э.Паниев