

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПАНИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
СОСНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 23 марта 2017 года

№ 11

**Об утверждении положения администрации Панинского сельсовета
Сосновского муниципального района Нижегородской области о порядке
рассмотрения обращений граждан**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», руководствуясь Уставом муниципального образования Панинский сельсовет Сосновского муниципального района Нижегородской области и в целях повышения качества работы с обращениями граждан в администрации Панинского сельсовета Сосновского муниципального района Нижегородской области:

1. Утвердить положение администрации Панинского сельсовета Сосновского муниципального района Нижегородской области о порядке рассмотрения обращений граждан.

2. Делопроизводителю администрации Панинского сельсовета Сосновского муниципального района Нижегородской области (З.А.Хлопковой) обеспечить опубликование настоящего постановления на официальном сайте Администрации Сосновского муниципального района Нижегородской области в сети Интернет по адресу: www.sosnovskoe.info.

3. Контроль исполнения постановления оставляю за собой.

Глава местного самоуправления муниципального
образования Панинский сельсовет
Сосновского муниципального района

О.В.Морозова

Утверждено
постановлением администрации
Панинского сельсовета
Сосновского муниципального района
Нижегородской области
от 23.03.2017 г. № 11

ПОЛОЖЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ ПАНИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА СОСНОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ О ПОРЯДКЕ
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение администрации Панинского сельсовета Сосновского муниципального района Нижегородской области о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано на основании Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», иных нормативных правовых актов Нижегородской области.

1.2. Целью принятия настоящего Положения является установление единого порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Панинского сельсовета Сосновского муниципального района Нижегородской области и их должностными лицами, направленного на повышение эффективности рассмотрения обращений граждан.

1.3. Действие настоящего Положения не распространяется на отношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, для которых законодательством Российской Федерации установлен особый порядок рассмотрения.

1.4. Для целей настоящего Положения используются основные понятия, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в администрацию Панинского сельсовета, главе местного самоуправления муниципального образования Панинский сельсовет, должностным лицам администрации Панинского сельсовета.

Обращение может быть передано в форме электронного документа, телеграммой или факсимильной связью, подано в письменном виде непосредственно или должностным лицам администрации при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения.

2.2. Централизованный учет, контроль исполнения, анализ работы с поступившими обращениями граждан осуществляет работник администрации Панинского сельсовета.

2.3. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в администрацию Панинского сельсовета, главе МСУ: Нижегородская обл., Сосновский район, с. Панино, ул. Н. Сусловой, д. 189, 606187, график приема граждан

должностными лицами администрации Панинского сельсовета и телефонные номера указаны в приложении № 1 к настоящему порядку.

2.4. На официальном сайте Администрации района в сети Интернет размещается необходимый минимум информации для обеспечения права граждан на обращение: почтовый адрес и схема проезда, телефоны, фамилии, имена, отчества сотрудников, ответственных за работу с обращениями граждан, нормативные акты, регламентирующие порядок рассмотрения обращений граждан.

2.5. Граждане направляют свои обращения в администрацию Панинского сельсовета, должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

2.6. За прием и регистрацию письменных обращений граждан, отвечает сотрудник, ответственные за ведение делопроизводства в администрации Панинского сельсовета.

2.7. Ответственный сотрудник:

проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения подкалывается конверт, отделяет от обращения поступившие подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии), копии документов прилагает к обращению, о наличии подлинных документов делает отметку в учетной карточке, подлинные документы возвращает заявителю заказным письмом с уведомлением.

2.8. Ответственный сотрудник, получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю.

2.9. Глава местного самоуправления муниципального образования Панинский сельсовет после получения сообщения о поступлении опасного пакета обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.10. Регистрации и учету в автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» подлежат все обращения граждан, поступившие в адрес администрации Панинского сельсовета.

Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.11. Регистрации и учету подлежат все поступившие в администрацию Панинского сельсовета обращения.

2.12. На обращениях граждан, требующих срочного рассмотрения, а также направленных в администрацию Панинского сельсовета из Администрации Президента РФ, Правительства РФ, Совета Федерации, Государственной Думы ФС РФ, Законодательного Собрания Нижегородской области, от Губернатора Нижегородской области, его заместителей, Правительства Нижегородской области, Администрации района на заявлениях граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий либо пикетирований проставляется штамп с указанием даты текущего дня (дня поступления), их регистрация и направление на рассмотрение осуществляется незамедлительно.

2.13. Регистрация обращений граждан производится с помощью автоматизированной информационной системы в электронных регистрационно-контрольных карточках в которых:

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, и делается отметка, что письмо коллективное;

вводится аннотация на обращение, указываются в краткой форме поставленные заявителем вопросы после прочтения обращения, определяется его тематика, в соответствии с которой присваивается код тематического классификатора АИС «Обращения граждан» (для регистрации в электронном виде);

оформляется отметка о прохождении обращения от руководства к исполнителю, содержание поручения, дата поступления и возврата обращения с ответом о результатах исполнения.

2.14. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в администрацию из иных органов, организаций, то в регистрационно-контрольной карточке указывается, откуда оно поступило (из аппарата полномочного представителя Президента РФ, Законодательного Собрания Нижегородской области и т.д.), указывается дата и исходящий номер сопроводительного письма.

Если в сопроводительном письме содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, на обращении ставится подпись «контроль», информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.

2.15. Контрольная карточка выводится на бумажный носитель в двух экземплярах.

2.16. Обращение проверяется на повторность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской и при необходимости копии документов из предыдущей переписки подкалываются к повторному обращению.

2.17. После выполнения всех необходимых действий по регистрации письменного обращения гражданина ответственный сотрудник в тот же день направляет его для рассмотрения руководителем.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письменные обращения граждан, адресованные главе местного самоуправления после регистрации и наложения визы передаются на рассмотрение по существу, лицу, ответственному за исполнение, назначенному главой МСУ.

3.3. Непосредственно главе местного самоуправления передаются на рассмотрение:

обращения граждан, пересланные по подведомственности в адрес Администрации района от Президента РФ, Председателя Правительства РФ, Председателя Государственной Думы РФ, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания, руководителей органов законодательной и исполнительной власти субъектов РФ;

обращения граждан, содержащие жалобы на действия (либо бездействие) уполномоченных специалистов администрации;

обращения граждан, содержащие проблемные или социально значимые вопросы, требующие вмешательства главы местного самоуправления муниципального образования Панинский сельсовет.

3.4. Письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Панинского сельсовета, в течение семи дней со дня регистрации направляется для рассмотрения по существу и направления ответа автору обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина, направившего обращение.

Исключение составляют обращения, содержащие:

сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций;

сведения о возможности совершения преступления;
вопросы защиты прав ребенка.

Подобные обращения направляются безотлагательно.

Сопроводительное письмо о направлении обращения гражданина по подведомственности в другую организацию или орган, а также уведомление гражданину, написавшего обращение, подписывает Глава МСУ, определивший, что рассмотрение данного обращения не входит в компетенцию администрации Панинского сельсовета.

При необходимости сопроводительное письмо может содержать просьбу направить в администрацию Панинского сельсовета копию ответа, данного автору обращения органом или организацией, рассмотревшей обращение по существу.

3.5. Ответ на письменное обращение не дается, если:

в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст обращения не поддается прочтению, о чем направляется сообщение заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Указанные разъяснения подписывает глава местного самоуправления.

3.7. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.8. 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 не приводятся новые доводы и обстоятельства, глава администрации Панинского сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

3.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.10. Запрещается направлять обращение гражданина на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.11. Глава местного самоуправления рассмотрев письменное обращение гражданина, накладывает резолюцию.

В резолюции определяется фамилия исполнителя, содержание поручения. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за исполнение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Резолюция подписывается и датируется.

Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей. Соисполнители несут ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращения гражданина.

Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым адресованы обращения, либо уполномоченными ими на то лицами.

Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

3.12. В случае необходимости, должностное лицо обеспечивает рассмотрение обращения с выездом на место.

3.13. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

3.14. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан осуществляется должностными лицами администрации Панинского сельсовета, согласно утвержденному графику приема (Приложение № 1).

Кроме того, проводятся выездные приемы граждан в соответствии с утвержденным графиком, время и место проведения которых сообщается заранее в местах массового пребывания населения.

4.2. Информация о графиках приема граждан должностными лицами администрации Панинского сельсовета, телефоны для записи на прием размещаются на официальном сайте Администрации Сосновского муниципального района, информационных стендах администрации Панинского сельсовета.

4.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- инвалиды первой группы и их опекуны;
- родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

4.5. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение на личном приеме, сотрудник, принявший такое обращение, обязан удостоверить своей подписью на предоставленном гражданином втором экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. О вручении письменного обращения делается отметка в учетной карточке личного приема, а само обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан. Заявителю сообщается номер телефона для справок.

Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, определенном для письменных обращений граждан.

4.6. 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 журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ.

4.7. Должностные лица, проводящие приемы, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

4.8. По окончании приема граждан руководитель, проводивший прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

4.9. Решение руководителя, ведущего прием, оформляется в учетной карточке в виде поручения, подписывается этим руководителем и после регистрации направляется исполнителю.

4.10. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию должностного лица администрации Панинского сельсовета, то ведущий прием разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться.

4.11. Каждое поручение руководителя, проводившего прием граждан, ставится на контроль. Поручение с личного приема граждан снимается с контроля, если вопрос решен положительно или дан обоснованный отказ в выполнении требований гражданина.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Для всех видов обращений устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

5.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

5.3. Глава местного самоуправления Панинский сельсовет вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

5.4. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены главой местного самоуправления Панинского сельсовета, но не более чем на 30 календарных дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменном виде.

Ответственный исполнитель направляет на имя руководителя, уполномоченного продлить срок рассмотрения обращения, мотивированную просьбу о его продлении не позднее, чем за три дня до истечения срока.

5.5. Сроки исполнения срочных и оперативных поручений по обращениям граждан не продлеваются.

5.6. Не реже одного раза в 10 календарных дней сотрудники, ответственные за работу с обращениями граждан, рассылают исполнителям напоминания о приближающихся сроках направления ответов по обращениям граждан.

5.7. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при условии:

фактического исполнения поручений, данных по обращению;

подтверждения исполнения прилагаемыми документами;

сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

Промежуточные ответы не могут быть основанием для снятия обращения с контроля.

6. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

6.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденных Федеральной архивной службой России.

6.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

6.3. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается. Все обращения, направленные в администрацию Панинского сельсовета и ответы на них хранятся у специалиста администрации ответственного за работу с обращениями.

7. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

7.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

8. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. Должностные лица администрации Панинского сельсовета Сосновского муниципального района Нижегородской области осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Лица, виновные в нарушении установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Нижегородской области.

К постановлению администрации
Панинского сельсовета
Сосновского муниципального района
Нижегородской области
от «23» марта 2017 г. № 11

**График
приема граждан для обращения по личным вопросам**

Должностное лицо	телефон	Часы приема
Глава местного самоуправления муниципального образования Панинский сельсовет Сосновского муниципального района Нижегородской области (Морозова Ольга Валентиновна)	2-00-30	вторник с 14.00 – 16.00 ч. четверг с 10.00 до 12.00ч.
Делопроизводитель администрации Панинского сельсовета (Хлопкова Зоя Анатольевна)	2-00-30	Ежедневно с 08.00 – 12.00 ч. с 13.00 - 16.15 ч. пятница с 08.00 – 12.00 ч. с 13.00 - 15.15 ч.
Специалист по земельно-имущественным отношениям администрации Елизаровского сельсовета (Загороднюк Татьяна Ивановна)	2-00-30	Ежедневно с 08.00 – 12.00 ч. с 13.00 - 16.15 ч. пятница с 08.00 – 12.00 ч. с 13.00 - 15.15 ч.
Инспектор ВУС (военно-учетного стола)	2-00-30	Ежедневно с 16.15 – 19.15 ч. пятница с 16.15 – 18.15 ч.

Приложение № 2

к постановлению администрации
Панинского сельсовета
Сосновского муниципального района
Нижегородской области
от «23» 03 2017 г. № 11

№ _____

« ____ » _____ 201__ г.

Фамилия, имя, отчество посетителя _____

Место работы посетителя, занимаемая должность _____

Адрес _____

Краткое содержание обращения _____

Фамилия и должность ведущего прием:

Глава местного самоуправления муниципального образования Панинский сельсовет
Сосновского муниципального района Нижегородской области Морозова О.В.

Кому и что поручено, дата: _____

Результат рассмотрения обращения _____

Когда и кем дан ответ

Когда и кем снято с контроля _____