РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ЧЕЧЕНСКАЯ РЕСПУБЛИКА

НАУРСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 02 апреля 2018 года № 06 ст. Николаевская

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Николаевского сельского поселения**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, администрация Николаевского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Николаевского сельского поселения, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.
2. Специалистам администрации Николаевского сельского поселения обеспечить соблюдение Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Николаевского сельского поселения.
3. Настоящее постановление обнародовать на информационном стенде администрации Николаевского сельского поселения и разместить на официальном сайте Николаевского сельского поселения в информационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального обнародования.

Глава администрации

Николаевского сельского поселения Р.М.Гастиева

Приложение № 1

к постановлению администрации

Николаевского сельского поселения

от 02.04.2018 г. № 06

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Николаевского сельского поселения**

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приёма граждан в администрации Николаевского сельского поселения (далее – администрация поселения) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Федеральный закон), Уставом муниципального образования «Николаевское сельское поселение», настоящим Положением.

1.2. В администрации поселения специалисты администрации в пределах их компетенции рассматривают индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приёма граждан, а также на официальный сайт Николаевского сельского поселения (далее - обращения).

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы Николаевского сельского поселения, администрации поселения осуществляет главный специалист администрации Николаевского сельского поселения.

1.4. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностных лиц администрации Николаевского сельского поселения.

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента его поступления в администрацию поселения.

2.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, то в течение семи дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет главный специалист Николаевского сельского поселения, если им было зарегистрировано указанное обращение.

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.

2.3. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц и руководителей структурных подразделений, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.4. Администрация поселения при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам и руководителям структурных подразделений вправе в случае необходимости запрашивать, в том числе в электронной форме, документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.5. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу и руководителю структурного подразделения, решение или действие (бездействие) которые обжалуются.

В случае, если в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу и руководителю структурного подразделения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.6. При рассмотрении обращения администрация поселения или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием заявителя;

- 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 или органов предварительного следствия;

- принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Федеральным законом;

- в случае, если обращение поступило непосредственно в администрацию поселения, главный специалист администрации Николаевского сельского поселения уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам в соответствии с их компетенцией, а также уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.7. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.8. Ответ на обращение подписывается главой администрации Николаевского сельского поселения.

2.9. Обращение, поступившее на официальный сайт Николаевского сельского поселения (далее – официальный сайт), рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Положением. 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.

2.10. Ответ на обращение, поступившее на официальный сайт, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или 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.

3. Порядок работы с отдельными видами обращений

3.1. Обращения граждан, переданные главе администрации Николаевского сельского поселения во время его выездных дней, рассматриваются в кратчайшие сроки и ставятся, как правило, на контроль.

3.2. В случае, если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

3.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. На письменное обращение, текст которого не поддается прочтению, ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.7. Глава администрации Николаевского сельского поселения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении гражданина уведомляют письменно.

3.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение гражданина вновь рассматривается в администрации поселения.

3.9. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

3.10. Паспорта, трудовые книжки, другие документы, вложенные в конверт вместе с письменным обращением, направляются по месту жительства заявителя.

3.11. В случае, если обращение написано на иностранном языке, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

3.12. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный приём, а обращение списывается «в дело» как исполненное.

3.13. Обращение гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем сообщается гражданину.

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

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее непосредственно в администрацию поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

кроме случаев, указанных в пунктах 4.3, 4.4 настоящего Положения.

4.2. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет главе администрации Николаевского сельского поселения, должностному лицу служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлён, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения глава администрации Николаевского сельского поселения, должностное лицо уведомляют заявителя письменно.

4.3. Ответ на обращение, рассмотренное главой администрации Николаевского сельского поселения, направляется заявителю в течение 15 дней со дня рассмотрения.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается главой администрации Николаевского сельского поселения.

4.4. Обращение, поставленное на «особый контроль», рассматривается в администрации Николаевского сельского поселения в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

Решение о продлении срока рассмотрения такого обращения принимается главой администрации Николаевского сельского поселения.

4.5. По запросам, направленным в установленном порядке государственными органами, органами местного самоуправления или должностными лицами, рассматривающими обращения граждан, исполнительные органы государственной власти Чеченской Республики, должностные лица обязаны в течение 15 дней представить необходимые документы и материалы, за исключением тех, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок их представления.

5. Организация работы по личному приему граждан

5.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится главой администрации Николаевского сельского поселения, главным специалистом администрации. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

5.2. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации. Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

5.4. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

5.5. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Николаевского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

6. Аналитическая и информационно-справочная работа

6.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

6.2. Главным специалистом администрации регулярно осуществляется подготовка информационно-аналитических материалов о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях, для доклада главе администрации Николаевского сельского поселения.