**АДМИНИСТРАЦИЯ НИКОЛАЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА  
 МИХАЙЛОВСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

с. Николаевка

31.07.2018 №33

Об утверждении Порядка

рассмотрения обращений граждан администрацией Николаевского

сельсовета Михайловского района Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Алтайского края от 29.12.2006 №152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», руководствуясь ст.17 Устава муниципального образования Николаевский сельсовет Михайловского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Николаевского сельсовета Михайловского района Алтайского края.
2. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.
3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Г лава Администрации Николаевского сельсовета А.В. Маркин

Приложение

к постановлению администрации Михайловского района

от 31.07.2018 №33

Порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Николаевского  
сельсовета Михайловского района Алтайского края

1. Общие положения
   1. Порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Николаевского сельсовета Михайловского района Алтайского края (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района Алтайского края (далее - администрация сельсовета) в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района, в том числе в ходе личного приема.
   2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.
   3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №59- ФЗ).
2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан
   1. Обращения граждан, направленные в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района, подлежат обязательному рассмотрению.
   2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является администрация Михайловского района Алтайского края, направляются на почтовый адрес: 658973 с. Николаевка, ул. Советская, 1. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: Михайловский район, с. Николаевка, ул. Советская, 1 в рабочие дни с 09:00 до 17:00, выходные - суббота и воскресенье.

Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: [nikolaevskii-s-sovet@mail.ru](mailto:nikolaevskii-s-sovet@mail.ru) или на официальном сайте муниципального образования Николаевский сельсовет Михайловского района Алтайского края.

* 1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в приемной администрации Николаевского сельсовета Михайловского района.
  2. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
  3. При получении письменных обращений граждан или обращений граждан в форме электронного документа проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором

вложений и приложений.

* 1. В письменном обращении или в обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает:

1. наименование органа, в который направляется обращение, - администрация Николаевского сельсовета Михайловского района, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;
2. свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
3. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения);
4. суть предложения, заявления или жалобы.

В письменном обращении необходимо поставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме.

* 1. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.
  2. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации сельсовета (района), недопустим.
  3. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1. в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
2. текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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;
3. текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в этом случае гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;
4. ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;
5. текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному липу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
   1. Если в 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. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
   3. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации Николаевского сельсовета Михайловского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.
   4. В случае поступления в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования - Николаевский сельсовет Михайловского района Алтайского края в информационно­телекоммуникационной 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.
   5. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности администрации Николаевского сельсовета Михайловского района и должностных лиц администрации Назаровского сельсовета Михайловского района, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.
6. Регистрация обращений граждан
   1. Обращение подлежит обязательной регистрации в приемной администрации Николаевского сельсовета Михайловского района (далее - приемная).
   2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата

регистрации и входящий номер.

* 1. Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело».

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района.

* 1. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение должностным лицам администрации Николаевского сельсовета Михайловского района в соответствии с распределением обязанностей между ними.
  2. Должностные лица администрации Николаевского сельсовета Михайловского района по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица ‘администрации Николаевского сельсовета Михайловского района поручают рассмотрение обращения специалистам администрации Николаевского сельсовета Михайловского района (далее - исполнители).

* 1. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, должностных лиц Администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти 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, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

* 1. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.
  2. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением
   1. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.
   2. Обращения граждан, поступившие в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района и относящиеся к компетенции администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, согласно Федеральному закону №59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, при отсутствии специальных сроков по отдельным обращениям.
   3. В исключительных случаях, а также в случае направления исполнителем запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ, должностное лицо администрации Николаевского сельсовета Михайловского района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, поручившего рассмотрение обращения, с обоснованием необходимости продления срока. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.
   4. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.
   5. Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц администрации сельсовета (района) подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке, подписываются должностными лицами администрации Николаевского сельсовета Михайловского района.
   6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.
   7. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.
   8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Николаевского сельсовета Михайловского района 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 №59- ФЗ на официальном сайте муниципального образования - Николаевский сельсовет Михайловского района Алтайского края в информационно­телекоммуникационной сети «Интернет».
   9. Ответы на обращения подписывают должностные лица администрации сельсовета в пределах своей компетенции.
2. Личный прием граждан
   1. Организация личного приема граждан в администрации Николаевского сельсовета Михайловского района осуществляется главой администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, Заместителем главы Администрации Николаевского сельсовета и включает:

предварительную запись граждан;

регистрацию граждан;

прием граждан главой администрации;

первичную обработку материалов приема;

направление поручения исполнителям;

подготовку ответов заявителям.

* 1. Предварительная запись граждан.

Основанием для записи на личный прием является устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме должностным лицом администрации Николаевского сельсовета Михайловского района.

Предварительная запись на прием к главе администрации Николаевского сельсовета Михайловского района осуществляется по телефону, либо в приемной администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием осуществляется заместителем Администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, который выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы.

* 1. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу

поставленных в обращении вопросов.

* 1. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. Должностное лицо, производящее запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц администрации Николаевского сельсовета Михайловского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
  2. Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица администрации сельсовета (района), осуществляющего личный прием.

* 1. Личный прием граждан должностными лицами администрации Николаевского сельсовета Михайловского района проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

* 1. Должностными лицами администрации Николаевского сельсовета Михайловского района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.
  2. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами Николаевского сельсовета Михайловского района даются поручения исполнителям подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом №59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.
  3. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с установленным Порядком для письменных (электронных) обращений.