

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**БЕРДНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ГЛИНКОВСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от "21 " апреля 2017 г. № 24

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес администрации Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области |  |

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Администрация Бердниковского сельского поселения п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области».

2.Признать утратившим силу:

- постановление администрации Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области от 16.05.2011г. № 13 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области»;

3.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования

Бердниковского сельского поселения

Глинковского района Смоленской области Г.Н.Рябенкова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению администрации Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области от 21.04.2017 г. № 24 |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Администрации Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок организации рассмотрения и учета обращений граждан Российской Федерации (далее - граждане), поступивших на имя Главы муниципального образования Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области (далее - Глава муниципального образования), в адрес Администрации Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области (далее – Администрация), в письменной форме, в форме электронного документа, устных обращений граждан, а также организации приема граждан в Администрации.

1.2. Администрация обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области.

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию, распространяется правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрацию, в муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

1.5. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования, в компетенцию которого входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях.

1.6. Работу с обращениями граждан, поступившими в Администрацию, организует ответственный специалист Администрации номер телефона, которого размещают на информационном стенде в Администрации, на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**2. Порядок информирования о рассмотрении обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается:

1) на официальном сайте Администрации Бердниковского сельского поселения Глинковского района Смоленской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:  [http://glinka.admin-smolensk.ru/](%20http://glinka.admin-smolensk.ru/%20) ;

2) на информационном стенде.

2.2. Сведения об Администрации:

1) местонахождение: 216316, Смоленская область, Глинковский район, д. Березкино, д.12;

2) адрес электронной почты:  [berdnik.cel.poselenie@mail.ru](mailto:%20berdnik.cel.poselenie@mail.ru)

3) контактные телефоны: 8(481 65) 2-33-45

2.3. С момента регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения соответствующего обращения, на ознакомление 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.

2.4. Информирование о ходе рассмотрения обращений осуществляется специалистами Администрации при личном обращении граждан или их представителей, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования ежедневно с 9:00 до 17:00 в предпраздничные дни с 9:00 до 17:00 (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней, обед с 13:00 до 14:00).

**3. Порядок рассмотрения обращений**

**3.1. Прием и первичная обработка обращений**

3.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

1) почтовым отправлением по адресу: 216316, Смоленская область, Глинковский район, д. Березкино, д.12;

2) передано лично в Администрацию.

3.1.2. Обращение в форме электронного документа может быть направлено через официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» либо по адресу электронной почты:  [berdnik.cel.poselenie@mail.ru](mailto:%20berdnik.cel.poselenie@mail.ru)

3.1.3. Устное обращение может быть адресовано уполномоченным лицам в ходе личного приема.

Устное обращение заносится в карточку личного приема и подлежит рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

**3.2. Регистрация поступивших письменных обращений и обращений,**

**поступивших в форме электронного документа**

Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в течение трех дней с момента поступления регистрируется специалистом Администрации путем присвоения порядкового номера.

**3.3. Направление письменных обращений и обращений,**

**поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение**

3.3.1. В течение одного дня со дня регистрации, поступившие письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, передаются на рассмотрение Главе муниципального образования.

3.3.2. В течение семи дней со дня регистрации обращения Глава муниципального образования рассматривает разрешение вопросов, содержащихся в обращении (независимо от того, на чье имя оно адресовано) и, исходя из содержания обращения, принимает решение о постановке указанного поручения на контроль или особый контроль.

3.3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, 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 переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.3.4. 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 Губернатору Смоленской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.3.5. В случае если решение поставленных в письменном 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 соответствующим должностным лицам.

**4. Контроль за рассмотрением письменных обращений**

**и обращений, поступивших в форме электронного документа**

4.1. Глава муниципального образования, лица, ответственные за рассмотрение письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа 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.

4.2. На контроль ставятся поручения о рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан.

4.3. В обязательном порядке осуществляется контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступивших из федеральных органов власти, их территориальных подразделений, Администрации Смоленской области, органов исполнительной власти Смоленской области.

4.4. По решению Главы муниципального образования на контроль ставятся и иные письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа.

4.5. На особый контроль ставятся поручения по рассмотрению письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, парламентские запросы (запросы Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации), запросы члена Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации (депутатский запрос), а также поступившие из Аппарата Правительства Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации.

4.6. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, проверяется соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, сроков предоставления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроков предоставления копий ответов об исполнении поручений по рассмотрению обращений, поставленных на контроль, особый контроль.

**5. Рассмотрение письменных обращений и обращений,**

**поступивших в форме электронного документа**

5.1. Специалист, которому поручено рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа:

1) несет персональную ответственность за его сохранность;

2) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у специалистов других структурных подразделений Администрации, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и ответа гражданину;

4) принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5) уведомляет гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, их должностным лицам, осуществляющим публично значимые функции государственным и муниципальным учреждениям, иным организациям и должностным лицам, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в указанных обращениях;

6) направляет гражданину ответ по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.5-5.8. настоящего раздела.

5.2. В случае если в резолюции Главы муниципального образования рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

5.3. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, сообщения об авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

5.4. Ответ на обращение, поступившее 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.

5.5. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение, обращение в форме электронного документа ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, наименование организации, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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) 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);

3) если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом).

5.6. 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.

5.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства Глава муниципального образования 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.

5.8. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным в настоящем пункте, 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.

5.10. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, подписывает Глава муниципального образования.

5.11. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

5.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, документов и материалов Глава муниципального образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**6. Организация проведения личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан проводит Глава муниципального образования. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. В ходе проведения личного приема граждан лицо, ведущее личный прием, уточняет у гражданина существо вопроса для занесения содержания устного обращения в карточку личного приема. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с федеральным законодательством и настоящей Инструкцией.

6.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться для рассмотрения данного обращения по существу.

6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

**8. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,**

**соответственно осуществляемых и принимаемых**

**в ходе рассмотрения обращений**

8.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц и (или) специалистов Администрации соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе рассмотрения обращений, могут быть обжалованы во внесудебном порядке и (или) в суд.

8.2. Внесудебный порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц и (или) специалистов Администрации определяется федеральным и областным законодательством.

8.3. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений, определяется законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах