**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕСЧАНОВСКОГО**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**СЕРАФИМОВИЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО**

**РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

*403462 х. Песчаный, ул. Центральная, 66, Серафимовичский район,*

*Волгоградской обл.,*

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 №6 31 января 2020 года

# "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Песчановского сельского поселения Серафимовичского муниципального района Волгоградской области"

Во исполнение требований Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Песчановского сельского поселения, администрация Песчановского сельского поселения постановляет:

1. Утвердить Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Песчановского сельского поселения Серафимовичского муниципального района Волгоградской области согласно приложению.

2. Отменить Административный регламент Администрации Песчановского сельского поселения Серафимовичского района по рассмотрению обращений граждан, утвержденный Постановлением главы администрации Песчановского сельского поселения Серафимовичского муниципального района Волгоградской области от 25.04.2012 г. №4-б.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возлагаю на себя.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания и подлежит официальному опубликованию.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Песчановского сельского поселения А.Д. Кеценко |  |

Приложение к постановлению

администрации Песчановского

сельского поселения

от 31.01.2020 г. №6

# Положениео работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Песчановского сельского поселения Серафимовичского муниципального района Волгоградской области

# I. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Песчановского сельского поселения Серафимовичского муниципального района Волгоградской области (далее Песчановское сельское поселение), (далее - Положение), устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Песчановского сельского поселения в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных, коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) главой Песчановского сельского поселения, специалистами администрации Песчановского сельского поселения.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, Уставом Песчановского сельского поселения и иными муниципальными правовыми актами, а также настоящим Положением.

1.3. При рассмотрении обращения администрацией Песчановского сельского поселения гражданин имеет право:

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

1.3.2. 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;

1.3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном п. 5.6. настоящего Положения, 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;

1.3.4. 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;

1.3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию Песчановского сельского поселения или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. 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.

# II. Требования к письменному обращению

2.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

2.1.1. наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица;

2.1.2. свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2.1.3. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

2.1.4. суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3. Обращение, поступившее в администрацию Песчановского сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" 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.

# III. Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью главы Песчановского сельского поселения, ведущего специалиста администрации Песчановского сельского поселения.

Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию Песчановского сельского поселения, организует ведущий специалист администрации, ответственный за работу по обращениям граждан.

3.2. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Песчановского сельского поселения, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.3. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию Песчановского сельского поселения письменных обращений граждан осуществляет ведущий специалист администрации, ответственный за данную работу.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Песчановского сельского поселения или должностного лица администрации Песчановского сельского поселения, 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, указанного в п. 5.4. настоящего Положения.

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.

3.6. Администрация Песчановского сельского поселения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

3.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 3.7. настоящего Положения, 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.

# IV. Рассмотрение обращения

4.1. Обращение, поступившее в администрацию Песчановского сельского поселения подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы Песчановского сельского поселения.

4.3. администрация Песчановского сельского поселения:

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

4.3.2. 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;

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

4.3.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящего Положения;

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

4.4. Администрация Песчановского сельского поселения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязана 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.

4.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Песчановского сельского поселения впервые, подписывается главой Песчановского сельского поселения, либо лицом, которому письменное обращение отписано главой Песчановского сельского поселения, либо лицом, его замещающим.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Песчановского сельского поселения повторно и последующее письменное обращение, подписывается главой Песчановского сельского поселения, ведущим специалистом администрации Песчановского сельского поселения.

4.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Песчановского сельского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Песчановского сельского поселения в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в администрацию Песчановского сельского поселения 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 п. 1.5. настоящего Положения на официальном сайте администрации Песчановского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

# V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

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

5.3. Администрация Песчановского сельского поселения 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.

5.4. 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.

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.

5.5. 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 Песчановского сельского поселения, ведущий специалист администрации Песчановского сельского поселения 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 или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

5.6. В случае поступления в администрацию Песчановского сельского поселения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в на официальном сайте администрации Песчановского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.7. 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.

5.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Песчановского сельского поселения.

# VI. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Песчановского сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 4.3.2. настоящего Положения, глава Песчановского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

# VII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в администрации Песчановского сельского поселения проводится главой Песчановского сельского поселения, ведущим специалистом администрации Песчановского сельского поселения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте администрации Песчановского сельского поселения, на информационном стенде в здании администрации Песчановского сельского поселения.

7.2. Запись граждан на личный прием к главе администрации Песчановского сельского поселения, осуществляет специалист в журнале записи личного приема к главе Песчановского сельского поселения.

7.3. Обращения граждан о личном приеме главой Песчановского сельского поселения, поступившие в администрацию, регистрируются в журнале записи на личный прием обращений граждан.

Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

7.4. Специалист администрации при приеме вправе уточнить мотивы обращения, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада главе Песчановского сельского поселения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Песчановского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

7.6. В дни проведения личного приема граждан главой Песчановского сельского поселения, , специалист администрации при приеме заполняет регистрационно-контрольные карточки личного приема граждан.

7.9. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) при необходимости подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Специалист администрации при приеме консультирует граждан о порядке проведения личного приема, устанавливает очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, дату и время обращения.

7.10. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина. 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.

7.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

# VIII. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан

8.1. Действия (бездействие) и решения администрации Песчановского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы.

8.2. Обращение (жалоба) подается в письменном виде, в форме электронного документа, либо при личном приеме.

8.3. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращения, глава Песчановского сельского поселения:

признает правомерными действия (бездействие) и решения;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

8.6. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц в судебном порядке.