АДМИНИСТРАЦИЯ

ЗИМНЯЦКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

# СЕРАФИМОВИЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

# ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25 марта 2021г. №19

# Об утверждении Положения о работе с

# обращениями граждан, поступающими в

# администрацию Зимняцкого

# 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 Зимняцкого сельского поселения, администрация Зимняцкого сельского поселения Серафимовичского муниципального района Волгоградской области

**постановляет:**

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

2.Контроль за исполнением настоящего постановления возлагаю на себя.

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

Глава Зимняцкого сельского поселения А.В. Фирсов

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Приложение к постановлению

администрации Зимняцкого

сельского поселения

от 25.03.2021 г. №19

# Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию

# Зимняцкого сельского поселения Серафимовичского муниципального района Волгоградской области

# I. Общие положения

1.1.Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в администрацию Зимняцкого сельского поселения Серафимовичского муниципального района Волгоградской области (далее Зимняцкое сельское поселение), (далее - Положение), устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения, специалистами администрации Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения и иными муниципальными правовыми актами, а также настоящим Положением.

1.3.При рассмотрении обращения администрацией Зимняцкого 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 Зимняцкого 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 Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения, специалиста администрации Зимняцкого сельского поселения.

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

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

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

3.4.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Зимняцкого сельского поселения или должностного лица администрации Зимняцкого 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 Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения подлежит обязательному рассмотрению.

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

4.3.Администрация Зимняцкого 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 Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения впервые, подписывается главой Зимняцкого сельского поселения, либо лицом, которому письменное обращение отписано главой Зимняцкого сельского поселения, либо лицом, его замещающим.

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

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

Кроме того, на поступившее в администрацию Зимняцкого 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 Зимняцкого 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 Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения, специалист администрации Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения.

# VI.Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1.Письменное обращение, поступившее в администрацию Зимняцкого 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 Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения проводится главой Зимняцкого сельского поселения, специалистом администрации Зимняцкого сельского поселения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте администрации Зимняцкого сельского поселения, на информационном стенде в здании администрации Зимняцкого сельского поселения.

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

7.3.Обращения граждан о личном приеме главой Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Зимняцкого 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 Зимняцкого сельского поселения, специалист администрации при приеме заполняет регистрационно-контрольные карточки личного приема граждан.

7.7.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.

7.8.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.

7.9.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. 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 Зимняцкого 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 Зимняцкого 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.