ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

СЕБЕЖСКИЙ РАЙОН

**АДМИНИСТРАЦИЯ Городского поселение «ИДРИЦА»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 01.02.2021 г. №5

 п. Идрица

**О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Главе городского поселения «Идрица», в Администрацию городского поселения «Идрица»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Уставом городского поселения «Идрица», в целях реализации права граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц на обращение к Главе городского поселения «Идрица», в Администрацию городского поселения «Идрица»:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Главе городского поселения «Идрица», в Администрацию городского поселения «Идрица», согласно приложению.

2. Обнародовать постановление путем размещения в Идрицкой библиотеке-филиале МБУК «РКЦ» и на официальном сайте Администрации городского поселения «Идрица» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

городского поселения «Идрица» М.С. Андреев

Приложение

к постановлению Администрации

городского поселения «Идрица»

от 01.02.2021г. №5

**Порядок рассмотрения обращений граждан,**

**объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих**

**Главе городского поселения «Идрица», в Администрацию городского поселения «Идрица»**

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Главе городского поселения «Идрица», в Администрацию городского поселения «Идрица» (далее - Порядок), определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение гражданина, обращение), поступающих Главе городского поселения «Идрица», в Администрацию городского поселения «Идрица», а также осуществлению контроля за рассмотрением обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.
2. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений граждан, поступающих Главе городского поселения «Идрица», в Администрацию городского поселения «Идрица», распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
3. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.
4. Письменное и устное обращение гражданина, поступающее непосредственно в органы администрации поселения, рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.
5. 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).
6. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:
7. должностное лицо - Глава поселения;
8. должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения - Глава поселения;
9. должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, - специалист администрации поселения, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение;
10. автор обращения (заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме в Администрацию района или к должностному лицу;
11. коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
12. первичное обращение - обращение по вопросу, ранее нерассматривавшемуся в Администрации поселения или должностным лицом;
13. аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в Администрацию поселения или должностному лицу;
14. повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в администрации поселения или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, либо приводятся новые доводы и (или) новые обстоятельства, связанные с предыдущим обращением;
15. некорректное по содержанию обращение - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;
16. некорректное по изложению обращение - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационной системе администрации поселения, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;
17. объективность - достоверность полученной информации с применением обоснованных методов ее получения, а также достоверность интерпретации результатов рассмотрения обращения. Объективность ответа означает также отсутствие у подписавших данный ответ должностных лиц экономических и иных стимулов в искажении представленной информации;
18. всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, основывающееся на положениях, дающих возможность проверить обоснованность и достоверность сделанных выводов;
19. правовая обоснованность - наличие ссылок на конкретные нормы права, на правомерность применения тех или иных правовых актов к рассмотрению обращения, а также на наличие логической обоснованности выводов, сформулированных в ответе;
20. анонимное обращение - обращение в:

письменной форме, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная, или не указан адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

1. обращение в форме электронного документа - обращение автора обращения (заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;
2. электронный образ - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе.

Раздел 2. Прием и регистрация письменного обращения

1. Письменное обращение к Главе поселения, в Администрацию поселения может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа. Контактная информация для направления обращения, получения информации справочного характера указана в приложении 1 к настоящему Порядку и подлежит размещению на официальном сайте администрации городского поселения «Идрица».

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по иным каналам связи, не рассматривается, ответ по существу не дается.

1. Регистрацию письменных и устных обращений к Главе поселения, в Администрацию поселения, осуществляет специалист Администрации поселения (далее - специалист) в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
2. Регистрацию письменного обращения к Главе поселения, в Администрацию поселения, поступившего через официальный сайт Администрации района, осуществляет специалист.

Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16 ч 00 мин, регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - следующим рабочим днем.

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота и в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

1. Поступившее коллективное обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.
2. Обращения, поступившие в форме электронного документа, посредством факсимильной связи или почтовым отправлением неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

1. Специалист не позднее 3-х рабочих дней со дня регистрации письменного обращения выдает (направляет) автору обращения (заявителю) уведомление о его регистрации по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.
2. Регистрация письменного обращения осуществляется в журнале регистрации письменных обращений граждан (далее - журнал регистрации) по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку путем присвоения ему порядкового номера с созданием карточки обращения. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп проставляется в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Специалист при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на предмет повторности, при необходимости, сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

1. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы или подлинники документов, Специалист снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

1. Специалист принимает на особый контроль поступившее на рассмотрение в порядке переадресации обращение с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом Аппарата Губернатора Псковской области, либо содержащим просьбу или запрос представить информацию о рассмотрении (результатах рассмотрения) обращения, направленного в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в поручении о предоставлении информации указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в карточке обращения проставляется срок, указанный в поручении.

1. Поступившее аналогичное или повторное обращение приобщается к предыдущему обращению.
2. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.
3. Поступившее анонимное обращение Специалист регистрирует с обязательным проставлением отметки «анонимное», ответпо существуне дается.

Раздел 3. Направление обращения для рассмотрения по компетенции

1. Обращение, поступившее Главе поселения, в Администрацию поселения, не позднее следующего рабочего дня после регистрации вместе с карточкой обращения передается Главе поселения, в его отсутствие - должностному лицу, исполняющему обязанности главы поселения, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа (ответа) заявителю.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа (ответа) на него, определяется с учетом возложенных на него полномочий и находящихся в ведении органа администрации городского поселения «Идрица».

1. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, которому главой поселения поручено его рассмотрение, направлено не по компетенции, письменное предложение об изменении должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, направляется не позднее 2 рабочих дней с даты поступления поручения Главе поселения при наличии согласования с должностным лицом, которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение.
2. Поручение главы поселения, о рассмотрении обращения Специалист в течение 1 рабочего дня, следующего за датой поручения, вносит в журнал регистрации и передает копии карточки обращения с указанием даты передачи, срока исполнения и обращения должностным лицам, указанным в поручении.

В случае, если поручением не определено должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа (ответа), должностное лицо, которому адресовано поручение, обязано обеспечить подготовку и направление письменного ответа автору обращения (заявителю) по существу поставленных в обращении вопросов в установленный законодательством Российской Федерации срок (за исключением случаев, когда ответ на обращение в соответствии с законодательством Российской Федерации не дается).

1. Первичное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, должностного лица, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий федеральный орган государственной власти, исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации.

Повторное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа администрации поселения или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, а также обращение с признаком вторичности (содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами администрации района или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение), рассматривают должностные лица по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов.

1. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.6, 5.7 Порядка.
2. По результатам рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Порядка, Специалист обеспечивает письменное информирование органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа на обращение).
3. Своевременное рассмотрение обращения несколькими органами Администрации поселения или должностными лицами, подготовку проекта ответа (ответа) автору обращения (заявителю), а также информирование органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное первым в поручении по его рассмотрению. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).
4. Обращение, поступившее Главе поселения, в Администрацию поселения, в котором обжалуется решение органа администрации поселения, Специалист передает в течение 1 рабочего дня после регистрации для рассмотрения по существу.
5. Запрещается направление обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган местного самоуправления, орган администрации поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается автору обращения (заявителю) с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается автору обращения (заявителю) с разъяснением порядка обжалования, за исключением случая, указанного в подпункте 5.14 Порядка.

Раздел 4. Рассмотрение обращения

1. Должностное лицо при подготовке проекта ответа (ответа) по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядка.
2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации Специалистом.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения является день его регистрации Специалистом.

1. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

1. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

Продление срока рассмотрения обращения исчисляется со дня, следующего за днем истечения срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка.

1. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, готовит не позднее 5 дней до истечения срока его рассмотрения служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее Главе поселения, заместителю главы поселения, по поручению которого рассматривается обращение.
2. Информацию о продлении срока рассмотрения обращения Специалист вносит в журнал регистрации на основании решения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращение.

На карточку обращения Специалист ставит штамп «Контроль - срок » и она передается должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, для исполнения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, исполнитель обязан за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения согласовать с ней продление срока.

1. Специалист не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения его обращения.
2. Глава поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.
3. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на которой ему неоднократно (2 и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись только в Администрацию поселения или одному и тому же должностному лицу.
4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом автора обращения (заявителя).
5. Вновь поступившее обращение, содержащее вопрос, по которому переписка с автором обращения (заявителя) прекращена, Специалист регистрирует в соответствии с Порядком.

Должностное лицо, ранее принявшее решение о прекращении переписки, при отсутствии в обращении новых доводов и обстоятельств в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляет автора обращения (заявителя) об оставлении обращения без ответа в части вопроса, по которому переписка прекращена.

Рассмотрение иных вопросов, содержащихся в обращении, осуществляется в соответствии с Порядком.

Раздел 5. Оформление ответа на обращение

1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает глава поселения, либо должностное лицо в соответствии с поручением.
2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав автора обращения (заявителя) в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.
3. Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.
4. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, исполнительным органом государственной власти, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5 Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Отдел в течение 7 дней со дня регистрации сообщает автору обращения (заявителю) путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
2. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Отдел сообщает автору обращения (заявителю) о недопустимости злоупотребления правом.
3. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного главой поселения и отправку ответа на обращение осуществляет Специалист.
4. Специалист направляет карточку обращения, обращение, а также копию ответа и материалы, относящиеся к нему, Главе поселения для принятия решения о снятии обращений с контроля.
5. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, поступающих Главе поселения, на основе ответов авторам обращений (заявителям) Специалист принимает одно из следующих решений:

«поддержано», в том числе «меры приняты», - принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении обращения, в том числе выполнены действия до полного фактического разрешения поставленного в обращении вопроса;

«разъяснено» - принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;

«не поддержано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении обращения;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении его без ответа.

В случае если на момент принятия решения «поддержано» действия до полного фактического разрешения вопроса, поставленного в обращении, не выполнены, Специалист ставит обращение на дополнительный контроль и направляет копию карточки со штампом «Дополнительный контроль» должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, для обеспечения контроля до фактической реализации предложения, фактического удовлетворения заявления или жалобы автора обращения (заявителя).

Специалист предоставляет Главе поселения обращение для снятия с дополнительного контроля на основании направленного в адрес автора обращения (заявителя) письма о фактической реализации его предложения либо фактического удовлетворения заявления или жалобы автора обращения (заявителя) и представленной информации, подтверждающей удовлетворенность автора обращения (заявителя) результатами рассмотрения его обращения и принятыми по ним мерами.

1. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих Главе поселения, в Администрацию поселения, Специалист заносит в журнал регистрации.
2. На 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации городского поселения «Идрица».
3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее в соответствии с пунктом 5.12 Порядка решение о размещении ответа на обращение на официальном сайте администрации городского поселения «Идрица», направляет Главе поселения для согласования с сопроводительным письмом текст ответа, подлежащий размещению.
4. В случае поступления Главе поселения, в Администрацию городского поселения, письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с подпунктами 5.12, 5.13 Порядка размещен на официальном сайте администрации городского поселения «Идрица», автору обращения (заявителю) в течение 7 дней со дня его регистрации Специалист сообщает электронный адрес страницы официального сайта администрации городского поселения, на которой размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. Рассмотрение иных вопросов, поставленных в таком

обращении, осуществляется в соответствии с Порядком.

Раздел 6. Запрос мнения авторов о результатах рассмотрения

их обращений

1. По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, по принятому решению («поддержано», «не поддержано», «разъяснено») заявителем:
2. может быть дана одна из следующих оценок:

«поддержано», «разъяснено» - согласен с решением, принятым по

результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

«не поддержано» - не согласен с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

1. отмечена удовлетворенность:

«полностью»;

«частично»;

«не удовлетворен».

1. Оценка автором обращения (заявителем) результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, и принятых по нему мер определяется:

по сведениям поступившей формы оценки результатов рассмотрения обращений (далее - Форма оценки), указанной в приложении 4 к Порядку; сообщением по телефону, указанному в Форме оценки; путем уточнения у автора обращения (заявителя) мнения о результатах рассмотрения в устной форме.

При получении от автора обращения (заявителя) оценки о результатах рассмотрения обращения в устной форме либо по телефону Специалист фиксирует информацию в справке согласно приложению 5 к настоящему Порядку.

1. Информация о результатах оценки автором обращения (заявителем) рассмотренных вопросов и принятых по ним мерах вносится в карточку обращения и журнал регистрации.

Раздел 7. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан осуществляет глава поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением администрации поселения, который доводится до сведения населения через средства массовой информации, информационную витрину, помещенную в холле первого этажа административного здания, официальный сайт администрации городского поселения.
2. Личный прием граждан в органах администрации поселения осуществляется их руководителями в соответствии с утвержденными

графиками.

1. Информация о месте личного приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на едином официальном сайте администрации городского поселения «Идрица», в помещениях, занимаемых органами администрации поселения, и иных отведенных для этих целей местах, на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения, доступных для обозрения граждан. Указанная информация также может быть опубликована в средствах массовой информации.
2. Организацию личного приема главой поселения обеспечивает Специалист администрации поселения.
3. Предварительную запись на личный прием главой поселения осуществляет Специалист на основании письменного или личного обращения гражданина.
4. Личный прием включает в себя:

запись на личный прием с уведомлением гражданина о дате и времени приема по телефону, путем смс-сообщения или по адресу электронной почты (по его выбору);

прием граждан в порядке «живой очереди»; оказание консультативно-правовой помощи гражданину; документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема с обозначением вопросов, установленных в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан, организаций и общественных объединений и содержащихся в обращении гражданина (приложение 6 к настоящему Порядку), подготовку предложений по решению каждого вопроса, обозначенного в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе;

передачу письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, в Администрацию поселения в день проведения личного приема для регистрации в соответствии с разделом 2 Порядка.

контроль за рассмотрением устного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, и исполнения поручений, данных в ходе личного приема.

1. В записи на личный прием главой поселения гражданам отказывается по следующим основаниям:

вопрос не относится к компетенции главы поселения, вопрос рассматривается в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

в случае если ранее, в том числе на личном приеме, давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло.

В случае отказа в личном приеме главой поселения Специалист администрации поселения направляет гражданину разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1. К участию в личном приеме граждан главой поселения могут привлекаться заместители главы района, руководители органов администрации района, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. В случае, если изложенные в 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 направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Учет и регистрацию принятого в ходе личного приема письменного обращения Специалист осуществляет в соответствии с разделом 2 Порядка, рассмотрение - в соответствии с разделом 4 Порядка.
5. Глава поселения по окончании личного приема доводит до сведения гражданина и участников личного приема принятое им решение, которое отражает в карточке личного приема в виде поручения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращение вопроса, а Специалист снимает копию карточки личного приема с поручением и направляет должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа (ответа) на него, и ставит его на контроль.
6. Поручение, данное по итогам личного приема граждан главой поселения подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

Если срок не установлен, поручение подлежит исполнению в течение 30 календарных дней с даты его подписания.

1. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.
2. Принятое решение об исполнении или продлении поручения, данного по итогам личного приема, глава поселения фиксирует в карточке личного прима.

Раздел 8. Выездной прием по личным вопросам граждан

1. Подготовка, организация и проведение выездного приема по личным вопросам граждан в населенных пунктах городского поселения «Идрица» осуществляется специалистом администрации поселения (далее - должностное лицо).
2. Выездной прием является одной из форм приема устных обращений граждан, порядок и сроки рассмотрения которых установлены действующим законодательством.
3. На выездном приеме граждан должностные лица рассматривают как личные, так и коллективные обращения.
4. График проведения выездных приемов по личным вопросам граждан (далее - график) должностным лицом администрации поселения в населенных пунктах городского поселения «Идрица» составляется Специалистом на полугодие при согласовании и утверждается распоряжением администрации поселения.
5. Организация и проведение выездного приема по личным вопросам граждан, его документальное обеспечение.
6. Должностное лицо не позднее чем за неделю до выездного приема извещает главу городского поселения о дате и времени выездного приема граждан.
7. Должностное лицо согласовывает с главой городского поселения следующие вопросы:

место и время проведения выездного приема;

оповещение жителей населенного пункта о выездном приеме граждан;

предварительная запись на прием.

1. Предварительная запись на прием производится специалистом администрации городского поселения, ответственным за работу с обращениями граждан (по согласованию).
2. Перед началом приема список граждан (по предварительной записи) размещается на доске объявлений в здании, где проводится прием.

Граждане, желающие обратиться к должностному лицу во время проведения приема (без предварительной записи), по согласованию с должностным лицом, ведущим прием, принимаются в порядке «живой очереди» после приема предварительно записавшихся граждан.

1. Пришедший на прием гражданин должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность. Это может быть любой документ, содержащий данные о гражданине и его фотографию.
2. Если запланированный выездной прием должностного лица не может быть проведен в оговоренный срок, то необходимо сообщить Главе городского поселения об изменении даты выездного приема не менее, чем за 3 дня до утвержденной даты приема, для оповещения жителей населенного пункта.
3. Делопроизводство по обращениям, поступившим на выездном приеме по личным вопросам граждан.
4. На каждого обратившегося на выездном приеме по личным вопросам должностное лицо заводит карточку личного приема по форме согласно приложению 6 к настоящему Порядку.
5. Ведение делопроизводства по выездному приему по личным вопросам граждан осуществляется в том же порядке, что и при проведении личного приема граждан.

Раздел 9. Контроль за рассмотрением обращений

1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений, поступающих Главе поселения, в Администрацию поселения осуществляет Специалист.
2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений, поступающих непосредственно в подведомственное учреждение администрации поселения, обеспечивают их руководители.
3. Специалист осуществляет контрольные мероприятия в органах администрации района по реализации федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» посредством изучения и анализа практики их применения в органах администрации района», Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № .171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».
4. Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом, утверждаемым ежегодно главой поселения.

Основаниями для включения органов администрации поселения в план контрольных мероприятий, в числе прочих, могут являться:

повышение по сравнению с соответствующим предыдущим

периодом (месяцем, кварталом, полугодием) активности граждан по обращениям, которые содержат вопросы, относящиеся к предметам ведения органов администрации района;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим

периодом (месяцем, кварталом, полугодием) количества повторных обращений;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим

периодом (месяцем, кварталом, полугодием) количества жалоб на действия (бездействие) должностных лиц органов администрации района;

наличие сведений о непредставлении информации в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям (Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»);

проверка фактического устранения недостатков, выявленных в ходе ранее проведенных контрольных мероприятий;

увеличение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом (месяцем, кварталом, полугодием) числа обращений, рассмотренных с нарушением срока.

1. План проведения контрольных мероприятий в органах администрации поселения утверждает глава поселения. Распоряжение о дате проведения контрольного мероприятия утверждается не позднее чем за 10 дней до начала проведения проверки.
2. При проведении контрольных мероприятий изучается:

нормативное регулирование работы с обращениями граждан;

организация и ведение делопроизводства по обращениям граждан;

организация рассмотрения обращений граждан, контроль

соблюдения сроков рассмотрения;

обеспечение права граждан на получение информации о деятельности органа администрации района;

представление информации в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям;

организация и ведение личного приема граждан.

1. По результатам контрольных мероприятий Специалист составляет справку, содержащую выводы и предложения. Направляет справку для ознакомления Главе поселения.
2. Специалист:

еженедельно на аппаратных совещаниях при Главе поселения информирует о нерассмотренных обращениях граждан (срок рассмотрения которых нарушен и срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней);

еженедельно направляет напоминания (об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней), в случае необходимости - уведомления (об обращениях, срок рассмотрения которых нарушен) должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращений;

ежемесячно представляет Главе поселения сведения об исполнительской дисциплине должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений.

1. По результатам анализа исполнительской дисциплины Специалист может вносить Главе поселения предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

Раздел 10. Анализ обращений

10.1. Специалист ежеквартально не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и размещает на официальном сайте Администрации городского поселения информационно-­статистические обзоры обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Главе поселения, в Администрацию поселения.

Раздел 11. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Информация для направления обращения гражданином, объединением
граждан, в том числе юридическим лицом

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Почтовый адрес |  |  |
| График работы Администрации поселения |  |  |
| Справочные телефоны:1. По вопросам письменных обращений
2. По вопросам личного приема
3. Для приема обращений граждан факсимильной связью
 |  |  |
| Адрес электронной почты для обращений |  |  |
| Электронный сервис размещен на главной странице единого официального сайта администрации городского поселения «Идрица» |  |  |
|  |  |  |

Примерная форма

Ф.И.О.заявителя

(в дательном падеже)

адрес заявителя

Уведомление о регистрации обращения

Уважаемый (ая) !

Ваше обращение зарегистрировано (дата) за № в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Главе городского поселения «Идрица», в Администрацию городского поселения «Идрица», утвержденным постановлением администрации городского поселения «Идрица» от №

Журнал регистрации письменных обращений граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Датаобращения | Фамилия, имя, отчествои адрес заявителя | Льготнаякатегория | Краткое содержание обращения | Черезкакуюорганизациюпоступило | Комуотписано | Результатрассмотрения | Датаответа |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Форма оценки результатов рассмотрения обращения
Уважаемый заявитель!

Просим Вас ознакомиться с ответом (от « » 20 г. № )

на Ваше обращение и выразить свое мнение, отметив соответствующий вариант:

1. о результатах рассмотрения обращения:

| | поддержано;

* не поддержано;

1 | разъяснено;

1. об удовлетворенности результатами рассмотрения обращения:
* полностью;
* частично;

не удовлетворен.

Информацию о Вашей оценке результатов рассмотрения обращения Вы можете довести в Администрацию городского поселения «Идрица» следующим образом:

1. позвонив по тел.;
2. направив в письменном виде факсимильной связью по тел.;

уполномоченным представителем, курьером, нарочным и т.п.; электронным сообщением на адрес электронной почты.

Справка

о поступившем мнении по результатам рассмотрения обращения

(Ф.И.О.) (per. № обращения)

Информация получена в ч мин « »\_ 20 г.

по телефону;

| | при личном присутствии.

При разговоре вышеуказанный(ая) гражданин (ка) выразил(а) свое мнение о результатах рассмотрения его(ее) обращения, отметив вариант:

поддержано;

| | в том числе меры приняты;

□ не поддержано; разъяснено.

|  |  |
| --- | --- |
| КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № от «\_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_ г.Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием: | Приложение 6 к Порядку |
| Место проведения: |  |
| Ф.И.О. гражданина: |  |
| Адрес гражданина: |  |
| Тел.: E-mail: |  |
| Льготная категория: Социальная группа: |
| Тематикавопроса: |  |
| Содержание обращения: |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Ход выполнения:Резолюция |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Принято письменное обращение. Направлено в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Регистрационный № «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Подписьполучателя | Датапередачи | Срокисполнения | Дополнительныйконтроль |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не требуется

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись должностного лица, проводившего прием) **Результат рассмотрения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_