**РАСПОРЯЖЕНИЕ от "14" июля 2023 года №15-р "Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Троицкокраснянского сельсовета**

 РАСПОРЯЖЕНИЕ

от "14" июля 2023 года №15-р

 "Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Троицкокраснянского сельсовета

    В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан Администрация Троицкокраснянского сельсовета

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Троицкокраснянского сельсовета.

3. Распоряжение вступает в силу после его официального обнародования.

Глава Троицкокраснянского сельсовета                                            Г.А. Озеров

Утвержден

распоряжением Администрации

Троицкокраснянского сельсовета

                                   От 14.07.23г. № 15-р

**Порядок**

**организации работы с обращениями граждан**

**в Администрации Троицкокраснянского сельсовета**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Троицкокраснянского сельсовета (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) с целью обеспечения единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения, граждане, заявители), результатов их рассмотрения и принятия по ним мер.

1.2. Должностным лицом по организации работы с обращениями, поступившими Главе Троицкокраснянского сельсовета, в Администрацию Троицкокраснянского сельсовета, а также на осуществление контроля за соблюдением Порядка в Администрации Троицкокраснянского сельсовета является заместитель Главы Администрации Троицкокраснянского сельсовета (далее –должностное лицо).

1.3. На официальном сайте Троицкокраснянского сельсовета в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт), на информационных стендах Администрации Троицкокраснянского сельсовета размещаются следующие сведения:

информация о порядке работы с обращениями;

адрес места нахождения Администрации Троицкокраснянского сельсовета;

номера телефонов для справок;

графики приемов граждан;

отчеты о количестве и характере поступивших обращений, результатах их рассмотрения и принятых мерах.

1.4. Стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, размещаются при входе в помещения, предназначенные для приема граждан.

**2. Организация рассмотрения обращений**

2.1. Рассмотрение обращений в Администрации Троицкокраснянского сельсовета осуществляют должностные лица либо уполномоченные на то лица органов местного самоуправления (далее - должностное лицо).

2.2. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие:

по почте;

через унифицированную форму страниц разделов официальных сайтов;

во время проведения встреч должностных лиц Администрации Троицкокраснянского сельсовета с населением;

во время личного приема граждан;

по телефону;

иным способом.

2.3. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

а) обращение на бумажном носителе - наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату;

б) обращение в форме электронного документа - наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, суть предложения, заявления или жалобы, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

2.4. В случае, если в обращении, поступившем в форме электронного документа, не указаны фамилия или адрес, по которому должен быть направлен ответ, - такое обращение регистрации и дальнейшему рассмотрению не подлежит, а на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

2.5. Сроки регистрации и рассмотрения обращений:

а) обращение, поступившее в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, подлежит регистрации в системе электронного документооборота в течение 3 рабочих дней с момента поступления в Администрацию Троицкокраснянского сельсовета;

б) срок рассмотрения обращения - 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Администрации Троицкокраснянского сельсовета, за исключением случая, указанного в подпункте "в" настоящего пункта;

в) письменное обращение, поступившее в Администрацию Троицкокраснянского сельсовета и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 календарных дней со дня его регистрации;

2.6. В случае поступления в Администрацию Троицкокраснянского сельсовета или ее должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте, заявителю в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен этот ответ; при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**3. Последовательность действий при работе с обращениями**

3.1. Прием и регистрация письменного обращения.

3.1.1. Прием письменных обращений, поступивших Главе Троицкокраснянского сельсовета Курской области, в Администрацию Троицкокраснянского сельсовета Курской области, производится специалистами, ответственными за работу с обращениями, уполномоченного органа (далее - специалист, ответственный за работу с обращениями).

3.1.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

а) не реже 2 раз в день осуществляет контроль за поступлением обращений, в том числе в электронной форме в автоматизированной системе обработки данных по обращениям (далее - АСОД);

б) при поступлении письменных обращений на бумажном носителе:

проверяет правильность адресации корреспонденции;

возвращает в объект федеральной почтовой связи невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеивает), к тексту письма подкалывает конверт.

3.1.3. В случае поступления оригиналов документов (удостоверяющих личность и т.д.), денежных купюр, приложенных к письменному обращению (далее - вложения), специалист, ответственный за работу с обращениями:

отмечает в регистрационной карточке АСОД факт поступления вложений, о чем составляется соответствующий акт;

в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения возвращает заявителю вложения ценной бандеролью, иным доступным способом, обеспечивающим их сохранность.

3.1.4. В случае обнаружения при вскрытии пустого конверта либо недостачи документов, упомянутых заявителем в обращении, в том числе отсутствия приложения, прикрепленных файлов, указанных в обращении, поступившем в форме электронного документа, составляется акт в произвольной форме, который приобщается к поступившему обращению.

3.1.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, ответственными за работу с обращениями, а также должностными лицами на личном приеме граждан, осуществляемом согласно графикам, утвержденным в соответствии с пунктом 4.2 Порядка.

3.1.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

а) по просьбе заявителя на втором экземпляре (копии) письменного обращения проставляет штамп с указанием наименования Администрации Троицкокраснянского сельсовета и даты приема письменного обращения;

б) проверяет правильность оформления письменного обращения в соответствии с пунктом 2.3 Порядка;

в) получив почтовое отправление (письменную корреспонденцию, посылку и др.), не соответствующее правилам оказания услуг почтовой связи, утвержденным уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, не вскрывая почтовое отправление, сообщает об этом своему руководителю и принимает необходимые меры безопасности;

г) на лицевой стороне первого листа обращения, поступившего на бумажном носителе, в правом нижнем свободном углу проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, сформированного АСОД. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

д) заполняет регистрационную карточку в соответствии с реквизитами, предусмотренными АСОД.

При поступлении обращения, подписанного двумя и более заявителями (далее - коллективное обращение), заявителями в регистрационной карточке указываются первые два, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

е) проверяет обращение на повторность;

ж) в случае поступления дубликата уже принятого ранее обращения приобщает его к материалам аналогичного зарегистрированного обращения;

з) производит сканирование и размещает в АСОД письменные обращения.

3.1.7. "Не обращения" передаются адресату без регистрации.

3.1.8. Сообщения регистрируются в АСОД и направляются для сведения по компетенции.

**3.2. Направление обращения на рассмотрение.**

3.2.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями, по согласованию с Главой Троицкокраснянского сельсовета готовит проект резолюции о рассмотрении обращения и направляет его Главе Троицкокраснянского сельсовета на подпись.

3.2.2. Резолюция должна содержать поручение, предписывающее действие, фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение (далее - исполнитель), подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может быть дано нескольким исполнителям, каждый из которых дает ответ заявителю по вопросам своей компетенции.

3.2.3. В случае поступления обращения на имя Главы Троицкокраснянского сельсовета, заместителя Главы Администрации Троицкокраснянского сельсовета по вопросам, относящимся одновременно к компетенции иных должностных лиц, по решению вышеуказанного должностного лица готовится одна резолюция с поручением соответствующим органам или должностным лицам по компетенции (далее - соисполнители) с указанием ответственного исполнителя.

Направление обращения должностному лицу, в Администрацию Троицкокраснянского сельсовета, органы местного самоуправления, чьи действия (бездействие) обжалуются, а также в орган местного самоуправления по вопросам местного значения осуществляется в рамках запроса документов и материалов в соответствии с частью 1 статьи 10 Федерального закона N 59-ФЗ. Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от соисполнителей, указанных в резолюции, координацию их работы в целях рассмотрения обращения, готовит ответ в адрес заявителя.

Соисполнители представляют информацию в срок, указанный на странице в АСОД в графе "Срок контроля" раздела "Исполнители группы".

3.2.4. Исполнители, указанные в подпунктах 3.2.2 - 3.2.3, несут ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, с указанной целью вправе запросить необходимые документы и материалы в других органах публичной власти.

3.2.5. В случае принятия решения ответственным исполнителем о перенаправлении обращения на рассмотрение в иной орган публичной власти или иному должностному лицу ответственный исполнитель в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения уведомляет о перенаправлении обращения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, для принятия им решения о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и назначении нового ответственного исполнителя.

3.2.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями:

направляет обращение с подписанной резолюцией соответствующему исполнителю по почте, в электронной форме в АСОД или передает под подпись;

в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение. В случае, если в обращении, поступившем в форме электронного документа, указан для направления ответа или уведомления о переадресации адрес электронной почты, на который ранее направлялись ответ либо уведомление о переадресации иному заявителю, исполнителю и заявителю направляется соответствующая информация о недопустимости разглашения сведений о частной жизни, в том числе персональных данных в соответствии со статьей 24 Конституции Российской Федерации, частью 2 статьи 6 Федерального закона N 59-ФЗ.

3.2.7. Должностное лицо, в адрес которого направлено поручение о рассмотрении обращения, принимает решение о порядке рассмотрения данного обращения в соответствии с пунктом 2.7 Порядка.

3.2.8. Обращения, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Курской области, первого заместителя Губернатора Курской области - Председателя Правительства Курской области направляются для рассмотрения Главе Троицкокраснянского сельсовета.

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

**3.3. Рассмотрение обращения.**

3.3.1. Должностное лицо, получившее обращение, в тот же день принимает решение о порядке его дальнейшего рассмотрения.

3.3.2. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя;

б) принимает обоснованные решения по существу поставленных в обращении вопросов;

в) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона N 59-ФЗ;

д) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

е) создает при необходимости комиссиюдля проверки фактов, изложенных в обращении, в том числе с выездом на место и с участием заявителя;

ж) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы, в том числе в форме электронного документа, в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

з) привлекает при необходимости к рассмотрению обращения переводчиков и иных специалистов;

и) проверяет исполнение ранее принятых решений по повторным обращениям данного заявителя.

**4. Организация и проведение приема граждан**

4.1. Прием граждан в Администрации Троицкокраснянского сельсовета, личный прием граждан должностными лицами осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях, которые располагаются, по возможности, на нижних этажах зданий.

4.2. Прием граждан в Администрации Троицкокраснянского сельсовета (по адресу: 306502, Курская область, Щигровский район, д. Сидоровка, ул. Красная, д. 24) осуществляется специалистами уполномоченного органа по следующему графику:

понедельник - пятница 09.00 - 15.00;

предпраздничные дни 09.00 - 12.00;

перерыв 12.00 - 13.00;

суббота и воскресенье выходные дни.

4.3. Информация о проведении личного приема граждан в Администрации Троицкокраснянского сельсовета, месте их нахождения, графике работы, справочных телефонных номерах размещается на официальном сайте.

4.4. Личный прием граждан осуществляется Главой Троицкокраснянского сельсовета

Заместитель Главы Администрации Троицкокраснянского сельсовета принимает граждан по вопросам, относящимся непосредственно к его компетенции.

4.5.  Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, предложение, жалобу либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в АСОД в соответствии с пунктом 3.1 Порядка. О принятии письменного обращения производится запись в карточке личного приема.

4.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Администрации Троицкокраснянского сельсовета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, в таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения.

4.7. Регистрация обращений, принятых на личном приеме граждан, осуществляется структурным подразделением, ответственным за работу с обращениями, Администрации Троицкокраснянского сельсовета, который осуществлял организацию данного личного приема граждан.

**5. Анализ обращений**

5.1. В соответствии со статьей 14 Федерального закона N 59-ФЗ Администрация Троицкокраснянского сельсовета, уполномоченный орган осуществляют анализ поступивших обращений, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер.

5.2. Информация о количестве и характере обращений, поступивших в Администрацию Троицкокраснянского сельсовета, результатах их рассмотрения и принятых мерах формируется на основании сведений, содержащихся в обращениях и результатах их рассмотрения и размещенных в АСОД, по итогам квартала, полугодия, года.

**6. Ответственность за нарушение Порядка**

6.1. Должностные лица Администрации Троицкокраснянского сельсовета, допустившие нарушение требований Порядка, несут ответственность, установленную действующим законодательством.