|  |
| --- |
|  |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ БАЛАКИРЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ****ДОРОГОБУЖСКОГО РАЙОНА СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ** **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е Проект** |
| от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_  |
| О внесение изменений в постановление Администрации Балакиревского сельскогопоселения Дорогобужского районаСмоленской области от 27.02. 2015г.

|  |
| --- |
| №4 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области» |

 В целях совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.07.2013 года № 182-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассмотрев протест прокурора Дорогобужского района Смоленской области Администрация Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области п о с т а н о в л я е т: 1. Внести в «Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области» следующие изменения:  1. По тексту слова «Глава Администрации Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области» заменить на слова «Глава муниципального образования Балакиревское сельское поселение Дорогобужского района Смоленской области».  2. Поручить старшему инспектору Администрации Балакиревского сельского поселения Панковой В.С.. внести вышеуказанные изменения в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области.  3. Настоящее постановление подлежит обнародованию.  4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.Глава муниципального образованияБалакиревское сельское поселениеДорогобужского районаСмоленской области Г.М. Шмыканова |

Приложение

к постановлению Администрации

 Балакиревского сельского поселения

 Дорогобужского района

Смоленской области от 27.02.2015 № 4

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в Администрации Балакиревского сельского поселения**

**Дорогобужского района Смоленской области**

(с изменением от 22.11.2013 №25, от 27.02.2015 № 4, \_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_)

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает единый порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан Российской Федерации (далее – граждане), а также организацию приема граждан в Администрации Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области.

В органы местного самоуправления имеют право на обращение граждане лично, а также коллективно обращаться, обращаться объединениями граждан, в том числе юридическими лицами

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

1.2. Администрация Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области (далее – Администрация сельского поселения) обеспечивает рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными и областными законами, Уставом Балакиревского сельского поселения Дорогобужского района Смоленской области.

1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой муниципального образования Балакиревское сельское поселение Дорогобужского района Смоленской области (далее – Глава) муниципального образования.

1.4. Работу с индивидуальными и коллективными письменными обращениями организует старший инспектор Администрации сельского поселения.

1.5. Сотрудники Администрации сельского поселения, исполняющие находящиеся на рассмотрении обращения граждан, несут личную ответственность за их сохранность.

1.6. При уходе в отпуск сотрудник обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности он обязан сдать по акту все обращения граждан Главе муниципального образования.

1.7. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями сотрудника, исполняющего обращения. Разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия запрещается.

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.

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

***2. Требования к письменному обращению***

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в Администрацию сельского поселения в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает 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 сельского поселения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

***3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан***

3.1. Все письменные обращения граждан, присланные по почте (в том числе телеграммы), а также поступившие по информационным системам общего пользования, и материалы к ним поступают в Администрацию сельского поселения.

3.2. Прием письменных обращений может производиться и непосредственно от граждан в Администрации сельского поселения. Не принимаются к рассмотрению обращения, не соответствующие требованиям пункта 2.1. настоящей Инструкции.

По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием входящего номера, даты приема обращения и телефона для справок.

***4. Регистрация поступивших обращений граждан,***

***организация их рассмотрения***

4.1. Все поступившие в Администрацию сельского поселения обращения граждан в течение трех дней регистрируются старшим инспектором Администрации сельского поселения в журнале регистрации входящей документации.

4.2. На поступившем обращении справа в верхней части первого листа проставляется штамп с отметкой даты и входящего регистрационного номера.

4.3. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение Главе муниципального образования.

4.4. На обращение гражданина по вопросу, находящемуся в ведении Администрации сельского поселения, Главой муниципального образования накладывается резолюция, содержащая поручение конкретному должностному лицу (лицам) и предписывающая порядок рассмотрения данного обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

4.5. Началом срока рассмотрения поступивших обращений считается день их регистрации в Журнале регистрации входящей документации.

***5. Направление обращений граждан по вопросам, не находящимся в ведении Администрации сельского поселения, на рассмотрение в соответствующие органы исполнительной власти и организации***

5.1. Обращения граждан по вопросам, не находящимся в ведении Администрации сельского поселения, направляются Главой муниципального образования старшему инспектору Администрации сельского поселения.

5.2. Старший инспектор Администрации сельского поселения в течение семи дней со дня регистрации обращения организует направление вышеуказанных обращений граждан на рассмотрение в соответствующие исполнительно-распорядительные органы или организации, в чьи полномочия входит решение содержащихся в обращениях вопросов, за исключением случая, указанного в пункте 5.4. настоящей Инструкции.

5.3. Старший инспектор Администрации сельского поселения готовит на бланке установленной формы сопроводительные письма к обращениям граждан, направляемым на рассмотрение в соответствующие исполнительно-распорядительные органы или организации.

Сопроводительное письмо подписывается Главой муниципального образования и содержит запрос о необходимости представления в адрес Администрации сельского поселения копии ответа заявителю либо информации о принятых мерах по рассмотрению данного обращения.

Одновременно гражданину направляется уведомление о том, какой исполнительно-распорядительный орган или организация будет рассматривать его обращение.

5.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительно-распорядительный орган, организацию, должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.4. настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительно-распорядительный орган, организацию, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.6. Обращения граждан, направленные на рассмотрение в соответствующие исполнительно-распорядительные органы или организации, по указанию Главы муниципального образования ставятся на контроль старшим инспектором Администрации сельского поселения, который осуществляет оперативный контроль за соблюдением сроков их рассмотрения, а также соответствием ответа заявителю требованиям раздела 9 настоящей Инструкции.

5.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

***6. Рассмотрение обращений граждан***

6.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Журнале регистрации входящей документации, если иной срок не указан в резолюции или сопроводительном письме.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

6.2. Срок рассмотрения обращений граждан, поступивших из вышестоящих органов государственной власти, из Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, исчисляется с момента регистрации их в тех органах власти, куда данные обращения первоначально поступили.

6.3. Подготовку ответа на обращение гражданина в установленные сроки осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым (далее – исполнитель). Соисполнители не позднее десяти дней до истечения срока исполнения обращения гражданина обязаны представить исполнителю все необходимые материалы для подготовки ответа.

6.4. Исполнитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения.

6.5. Переадресовка обращений другим исполнителям осуществляется через старшего инспектора Администрации сельского поселения и допускается только после согласования с Главой муниципального образования.

6.6. Если в поступивших обращениях не содержится конкретных предложений, заявлений или жалоб, относящихся к компетенции органов исполнительной власти, то они по решению Главы муниципального образования помещаются в дело для хранения в течение установленного срока.

1. ***Порядок рассмотрения отдельных обращений***

7.1. 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.

7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7.3. Должностные лица Администрации 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.

7.4. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава муниципального образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6. 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.

***8. Продление срока рассмотрения обращений граждан***

8.1. В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой муниципального образования не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления срока.

8.2. Продление срока исполнения обращения должно быть оформлено не менее чем за 2-3 дня до его истечения на основании докладной записки должностного лица, у которого данное обращение находится на рассмотрении.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

8.3. Если за рассмотрением обращения установлен контроль федеральным либо региональным органом государственной власти, Администрацией муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области, то исполнитель через Главу муниципального образования обязан заблаговременно согласовать с ними продление срока рассмотрения обращения.

***9. Требования к оформлению ответов на обращения граждан***

9.1. Ответы на обращения граждан, а также ответы об исполнении поступивших из федеральных либо региональных органов государственной власти, из Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области поручений о рассмотрении обращений подписывает Глава муниципального образования.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации сельского поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

9.2. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

9.3. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения.

9.4. Ответы гражданам на их обращения и федеральным либо региональным органам государственной власти, Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или, в отдельных случаях, каждому из лиц, подписавших такое обращение.

Если ответ автору дается в устной форме, то составляется справка, в которой указывается, кто, когда в устной форме дал ответ, а также излагается его содержание.

В левом нижнем углу ответа заявителю указываются фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

9.5. Подлинники обращений граждан в федеральные либо региональные органы государственной власти, в Администрацию муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

9.6. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

9.7. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию сельского поселения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

***10. Организация личного приема граждан***

10.1. Организацию личного приема граждан в Администрацию сельского поселения осуществляет старший инспектор Администрации сельского поселения.

10.2. Личный прием граждан ведет Глава муниципального образования в соответствии с графиком приема граждан.

10.3. График приема граждан утверждается Главой муниципального образования.

График приема граждан вывешивается на информационном стенде в здании Администрации сельского поселения.

10.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди. Право внеочередного приема имеют лица, обладающие таким правом в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также беременные женщины.

10.5. Запись на личный прием к Главе муниципального образования и организацию приема осуществляет старший инспектор Администрации сельского поселения.

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

10.7. Сведения о гражданине и содержание его устного обращения заносятся в Журнал личного приема граждан. 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 Журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

10.11. Контроль за исполнением поручений, данных в результате рассмотрения обращений граждан в ходе приема, возлагается на старшего инспектора Муниципального образования сельского поселения.

10.12. Материалы, накопленные в ходе личного приема граждан, хранятся в течение 5 лет в Администрации сельского поселения, а затем уничтожаются в установленном порядке.

***11. Контроль за рассмотрением обращений граждан***

11.1. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений граждан на контроль производится также в целях устранения недостатков в работе органов исполнительной власти, подготовки аналитических материалов, выявления вопросов, с которыми ранее обращался гражданин, принятых по ним мер.

11.2. В обязательном порядке подлежит контролю исполнение поручений о рассмотрении обращений граждан, поступивших из вышестоящих органов государственной власти, из Администрации муниципального образования «Дорогобужский район» Смоленской области.

11.3. Обращение может быть возвращено в исполнительно-распорядительный орган поселения или организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении гражданина, или ответ не соответствует требованиям раздела 9 настоящей Инструкции.

11.4. Оперативный контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет старший инспектор Администрации сельского поселения.

Общий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет Глава муниципального образования.

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