АДМИНИСТРАЦИЯ МАМОНТОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

ПОСПЕЛИХИНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.10.2023 №76

п. им. Мамонтова

|  |  |
| --- | --- |
| О внесении изменений в Постановление №88 от 05.12.2018 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края» |  |

В соответствии с Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить измененный Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края.
2. Признать утратившим силу Постановление Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района от 05.12.2018 № 88 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края
3. Настоящее Постановление подлежит официальному опубликованию на сайте Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета Т.В. Букина УТВЕРЖДЕН

Постановлением

Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского

района от 05.12.2018 № 88

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в

Администрации Мамонтовского сельсовета

Поспелихинского района Алтайского края

1. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района Алтайского края (далее - «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованные в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района или на имя должностных лиц Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района в письменной, электронной или устной форме.
2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.
3. 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») и статьей 2 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края».

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, должностным лицам Администрации района, подлежат обязательному рассмотрению.
2. Обращения в письменной форме от граждан, адресатом которых является Администрация Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, должностные лица Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, направляются на почтовый адрес: ул. Лермонтова, д. 14, п.им.Мамонтова, 659708. Обращения в форме электронного документа направляются через интернет-приемную на официальном сайте Администрации Поспелихинского района Алтайского района (ad.pimmamontowa2012@yandex.ru).
3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района обращений граждан осуществляет уполномоченный специалист Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района.
4. Все обращения в письменной форме от граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
5. При получении обращений в письменной форме от граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В обращениях в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляется обращение в письменной форме - Администрация Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

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

1. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
2. суть предложения, заявления или жалобы.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

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

1. адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, если ответ должен быть направлен в электронной форме;
2. почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
3. суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст обращения в письменной форме не поддается прочтению;

3) текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

4) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, предусмотренных подпунктами 2 – 3 настоящего пункта, обращение 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 случаях, предусмотренных подпунктами 4 – 5 настоящего пункта, гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом, либо о невозможности предоставления ответа без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, соответственно.

2.11. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган, компетентный в этом вопросе.

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

2.13. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава района или должностное лицо Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района 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 адрес Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района или главе сельсовета. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.14. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.15. Ответ на поступившее в Администрацию района Мамонтовского сельсовета Поспелихинского обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований п. 2.8 настоящего Порядка на официальном сайте Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района (<http://www.ad.pimmamontowa2012@yandex.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.16. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района либо должностных лиц представляется главе сельсовета для сведения.

2.17. Подготовка ответов на обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения применения нормативных правовых актов района, осуществляется структурным подразделением Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, разработавшим правовой акт.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации уполномоченными должностными лицами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района.

В случае поступления обращения после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Уполномоченные должностные лица управления делами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение главе сельсовета.

3.4. Обращения, адресованные руководителям структурных подразделений либо иным должностным лицам Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, регистрируются и направляются для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района.

3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2 – 3 пункта 2.10 настоящего Порядка.

3.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом 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 соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

1. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района в связи с рассмотрением обращений направляются главе сельсовета.

3.7. В случае если решение поставленных в 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 должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района и относящиеся к компетенции Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации за исключением случая, указанного в пункте 4.2 настоящего Порядка.

В случае если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.2. Обращения, поступившие главе района и содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

4.3. Рассмотрение обращений граждан должностными лицами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района осуществляется с соблюдением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

4.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, то обращение в течение двух дней возвращается в управление делами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района с предложениями о переадресации обращения.

Дальнейшая работа с обращением осуществляется согласно пункту 3.5. настоящего Порядка.

1. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностные лица Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
2. Администрация Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района при направлении обращения на рассмотрение должностным лицам органов и организаций, указанных в подпункте 3.4 настоящего Порядка, может в случае необходимости запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

4.7. Общий контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет управляющий делами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района.

4.8. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.9. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.10. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района включает:

1. предварительную запись граждан;
2. регистрацию граждан;
3. прием граждан должностными лицами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района;
4. первичную обработку материалов приема;
5. направление поручения исполнителям;
6. подготовку ответов заявителям.
7. Предварительная запись на личный прием к главе сельсовета, должностным лицам Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района осуществляется по телефонам (38556) 24415 либо по адресу: ул. Лермонтова, д. 14, п.им.Мамонтова, кабинет № 3 в соответствии с режимом работы.

5.3. Гражданину, обратившемуся в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района для записи на личный прием к главе сельсовета, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу Администрации района, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

1. Если обращение в письменной форме гражданина рассмотрено лично должностным лицом Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района и дан ответ на поставленные в обращении вопросы, то заявителю может быть отказано в записи на личный прием к тому же должностному лицу по аналогичному вопросу.
2. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения.

Уполномоченные должностные лица управления делами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.6. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района проводится в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.7. Регистрация граждан на личный прием осуществляется уполномоченным специалистом Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

1. Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, в записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).
2. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной глава сельсовета, руководители структурных подразделений Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района своевременно сообщают об этом в приемную Администрации района, и граждане предупреждаются о переносе проведения личного приема на более поздний срок.
3. При рассмотрении обращения гражданина глава сельсовета, может приглашать на прием должностных лиц, в случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению. Должностными лицами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.
4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностным лицам Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.12. В день проведения личного приема граждан уполномоченным должностным лицом Администрации района заполняются регистрационные карточки личного приема граждан и заносят данные заявителя в САДД «Дело». Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.13. Должностные лица Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района при необходимости проводят выездные приемы граждан.

1. Предварительная работа по организации личного приема граждан должностными лицами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района осуществляется должностными лицами управления делами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района.
2. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
3. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Личный прием граждан может осуществляться с использованием современных технических средств связи, обеспечивающих дистанционное общение с заявителем.

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются в Администрацию Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района лично либо по телефону. Устные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения главы сельсовета Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются управляющему делами Администрации Мамонтовского сельсовета Поспелихинского района для регистрации рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Снятые с контроля обращения граждан, поступившие по компетенции главе района, заместителям главы Администрации района, руководителям структурных подразделений Администрации района оформляются в дела и хранятся в управлении делами в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации района. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник обращения в письменной форме или копия обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции);

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде, и ответы на них хранятся в САДД «Дело».