

**АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЗДВИЖЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ВОСКРЕСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

 **НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13 октября 2014 года № 37

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений и личного приема граждан в администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», в целях эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан, совершенствования организации личного приема граждан в администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района администрация Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района Нижегородской области **постановляет**:

1.Утвердить [Положение](#Par31) о порядке рассмотрения обращений и личного приема граждан в администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района Нижегородской области.

2.Специалисту администрации обеспечить обнародование настоящего постановления на официальном сайте администрации.

3.Отменить постановление администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района Нижегородской области от 31 мая 2012 года № 8 «Об утверждении Административного регламента исполнения муниципальной функции по предоставлению услуги «Рассмотрение обращений граждан и организация личного приема**»**

4.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Цветкову В.Н.

 И.о.главы администрации: И.Н. Охотников

Утверждено

постановлением администрации

Воздвиженского сельсовета

от 13 октября 2014 г. № 37

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений и личного приема граждан в администрации Воскресенского муниципального района Нижегородской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и личного приема граждан в администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением и организации приема граждан.

1.2. Администрация Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района (далее – администрация района) в пределах своих полномочий обеспечивает рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих непосредственно в администрацию сельсовета через почтовое отделение, по телефонной и факсимильной связи, по информационным системам общего пользования, в ходе проведения личного приема граждан, при проведении администрацией сельсовета информационных или иных публичных мероприятий с участием населения, а также направляемых в администрацию сельсовета структурными подразделениями Правительства Нижегородской области или получаемых иными способами.

Администрация сельсовета в пределах своих полномочий обеспечивает принятие решений по полученным обращениям и направление ответа в установленный законом срок.

Информация об исполняемой администрацией сельсовета функции представляется посредством ее размещения на сайте администрации Воскресенского муниципального района http://www.voskresenskoe-adm.ru.

Почтовый адрес для направления документов, обращений в администрацию Воскресенского муниципального района: 606746, Нижегородская область, Воскресенский район, с. Воздвиженское, ул. Ленина, д. 45.

Контактный телефон: (83163) 3-32-14; факс (83163) 3-32-75

**2. Порядок работы администрации района с обращениями граждан**

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется специалистом администрации.

2.1.2. Все поступающие в администрацию сельсовета обращения граждан подлежат обязательной регистрации специалистом в журнале регистрации письменных обращений граждан путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. По желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляется штамп с указанием даты получения обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельсовета, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Срок предоставления необходимых сведений, документов и материалов Уполномоченным по защите прав предпринимателей Российской Федерации и Нижегородской области не должен превышать пятнадцати дней.

Глава администрации сельсовета либо в случае его отсутствия заместитель главы администрации сельсовета (далее - руководство администрации сельсовета) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для истребования дополнительных материалов сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.2.3. Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также 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.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к ведению администрации сельсовета, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других органах местного самоуправления или государственных органах Нижегородской области, то в течение семи дней со дня регистрации направляются копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, орган вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство администрации сельсовета 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 сельсовета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.8. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес (при наличии - номер телефона), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы.

2.2.9. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.2.10. Обращения граждан, рассмотренные руководством администрации сельсовета, передаются на исполнение специалисту согласно поручению руководства администрации сельсовета.

2.2.11. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение в администрацию сельсовета, в течение трех дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

-о передаче обращения на исполнение в администрацию района;

- о направлении по принадлежности в другие органы местного самоуправления или государственные органы Нижегородской области, если затронутые вопросы не относятся к ведению администрации сельсовета, с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

2.2.12. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма администрации сельсовета в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района. Письму-ответу присваивается исходящий регистрационный номер.

2.2.13. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (как правило - первое, если в обращении не оговорено конкретное лицо).

2.2.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области, муниципальные правовые акты, с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3. Порядок хранения и передачи в архив рассмотренных обращений

2.3.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, до передачи в архив хранятся в администрации сельсовета.

2.3.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

2.3.3. Дела, формируемые по обращениям граждан, передаются на архивное хранение в установленном порядке.

**3. Организация личного приема граждан**

Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к полномочиям администрации сельсовета, проводится в целях поддержания непосредственного контакта должностных лиц администрации сельсовета с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.1. Прием граждан ведут глава администрации сельсовета с предварительной записью на прием по телефону 3-31-87,3-32-14 либо по адресу: Нижегородская область, Воскресенский район, с. Воздвиженское, ул. Ленина, дом 45, а также его заместитель согласно [графику](#Par117) с предварительной и без предварительной записи в порядке очередности по соответствующим адресам и телефонам.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте администрации сельсовета, а также на информационном стенде в здании администрации сельсовета.

3.2. При осуществлении записи на личный прием к главе администрации сельсовета уполномоченное лицо осуществляет учет обращения гражданина.

3.3. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

- беременные женщины.

3.4. Уполномоченное лицо направляет список граждан на прием по личным вопросам к главе администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.5. По решению главы администрации сельсовета к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица.

3.6. На личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.7. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.8. Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию данного органа управления, то ведущий прием разъясняет, в какое ведомство (организацию или учреждение) следует обратиться, и по возможности оказывает необходимое содействие в этом.

3.9. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему на рассмотрению и разрешению по существу администрацией сельсовета в соответствии с его компетенцией.

**4. Порядок работы телефона доверия**

4.1. Организацию работы постоянно действующего телефона доверия – 3-32-14 - осуществляет специалист администрации сельсовета.

4.2. В ходе работы указанного канала связи рассматриваются обращения граждан по вопросам содействия в решении наиболее острых социально-правовых проблем, требующих оперативного вмешательства со стороны администрации сельсовета, а также вопросы консультативного характера.

4.3. Ответы на обращения граждан по телефону доверия даются в устной форме.

4.4. В отдельных случаях, если для решения вопроса требуется вмешательство главы администрации сельсовета, составляется письменная аннотация проблемного вопроса и представляется для резолюции главе администрации сельсовета. Исполнитель поручения готовит ответ на обращение гражданину в письменной форме в сроки, установленные настоящим Положением.

**5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан и сроки их рассмотрения**

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

5.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет руководство администрации сельсовета.

5.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

5.5. Снятие обращения с контроля осуществляет руководство администрации сельсовета. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

**График приема граждан по личным вопросам должностными лицами администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района**

Глава администрации Воздвиженского сельсовета Воскресенского муниципального района – еженедельно: вторник и четверг с 9.00 до 12.00

заместитель главы администрации Воздвиженского сельсовета – еженедельно: понедельник, среда с 09.00 до 12.00.