**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МИХАЙЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ЮРЬЕВЕЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

От 29.01.2019 г. № 7

**Об утверждении Порядка действий при рассмотрении обращений граждан в администрации Михайловского сельского поселения** **Юрьевецкого муниципального района Ивановской области**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом Михайловского сельского поселения, в целях реализации права граждан на обращения в органы местного самоуправления и повышения качества их рассмотрения в администрации Михайловского сельского поселения,

1.Утвердить Порядок действий при рассмотрении обращений граждан в администрации Михайловского сельского поселения Юрьевецкого муниципального района Ивановской области / прилагается/.

2.Обнародовать настоящее распоряжение в соответствие со ст.38 Устава Михайловского сельского поселения и опубликовать на официальном сайте администрации поселения

4.Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации Михайловского сельского поселения Н.П. Чинник.

Глава Михайловского сельского поселения

Юрьевецкого муниципального района Е.С.Вудрицкая

Приложение

к распоряжению администрации

Михайловского сельского поселения

от 29.01.2019№ 7

**Порядок действий при рассмотрении обращений граждан в администрации Михайловского сельского поселения** **Юрьевецкого муниципального района Ивановской области**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок действий при рассмотрении обращений граждан в администрации Михайловского сельского поселения  (далее – администрация) устанавливает порядок  рассмотрения и контроля  за своевременным  рассмотрением обращений граждан.

    Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.2. Регистрации подлежат все письменные обращения граждан, требующие учета, в соответствии с Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**2. Письменные обращения**

  2.1.  Письменные обращения граждан подлежат регистрации в трех - дневный срок с момента  поступления в администрацию.  При регистрации обращение граждан, а также документы, связанные с их рассмотрением, проверяются на:

     - определение правильности адресования (ошибочно присланные возвращаются заявителю или пересылаются адресату);

     - наличие указанных приложений, документов и других материалов.

2.2. Письменные  обращения граждан регистрируются исходя из их содержания.

     При регистрации письменных обращений граждан производится поиск на наличие обращений граждан, поступивших от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу. При положительном результате поиска, специалист, ответственный  за работу с обращениями граждан (далее – специалист), при  наличии  документа в текущем архиве администрации обязан передать его адресату с вновь поступившим обращением.

2.3. На поступившее письменное обращение в правом нижнем углу на первой  странице ставится штамп с указанием даты и регистрационного номера.  Обращения творческого и личного характера регистрируются раздельно. Регистрационный номер состоит из номера по порядку и  индекса дела по номенклатуре дел.  Обязательные реквизиты регистрации вносятся в регистрационную карточку: автор, дата поступления, регистрационный номер обращения, краткое содержание вопроса, срок исполнения.

     Письменные обращения граждан  и документы, образовавшиеся при их рассмотрении, хранятся в течение времени, предусмотренного номенклатурой дел.

2.4. Не подлежат регистрации письменные обращения, содержащие угрозы физической расправы, причинения имущественного ущерба и иные угрозы, а также признания в совершении преступных деяний или сообщения о возможных преступных посягательствах.

    Письменные обращения граждан с пометкой «лично» учитываются в установленном порядке и передаются адресатам.

2.5. Для решения вопросов, поставленных в письменных обращениях граждан, не входящих в компетенцию администрации, обращение направляется по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации с уведомлением заявителя.

         Запрещается направлять письма граждан для  разрешения тем органам и должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию Михайловского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.7. В целях обеспечения своевременного рассмотрения все зарегистрированные письменные обращения граждан подлежат контролю. Порядок организации контроля за рассмотрением обращений граждан включает в себя постановку на контроль, доведение до исполнителя обращения гражданина, проверку хода его выполнения, информирования Главы поселения о результатах рассмотрения.

         Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации.

2.8. Непосредственного исполнителя, который осуществляет фактическое выполнение поручения по существу и в установленные сроки определяет Глава поселения.

           Специалист администрации обеспечивает оперативное рассмотрение обращений граждан, доведение их до исполнителей и контроль за качественным исполнением обращений по существу поставленных в обращениях граждан вопросов и данным по ним поручениям.

2.9. Указания Главы поселения по исполнению  обращений граждан с формулировками «представить», «внести»,    «доложить», «информировать», «подготовить проект ответа» и т.п. подлежат контролю с проставлением в регистрационной карточке обращении штампа «контроль».

Выполнение указаний по существу решения вопросов возлагается на лицо, которому дано поручение.

2.10. Исполнитель получает обращение гражданина не позднее 3-х дней с момента регистрации. Ответственным за исполнение является лицо, указанное  в резолюции первым, и ему передается подлинник обращения для исполнения с соответствующей отметкой о движении документа в регистрационной карточке.

         Все исполнители в равной степени ответственны за своевременное и качественное исполнение обращений граждан и представление ответственному исполнителю необходимых материалов (проектов документов, справок, сведений).

         Ответственный исполнитель организует исполнение и отвечает за своевременность представления, полноту и достоверность информации, использованной при подготовке ответов заявителям и Главе поселения.

2.11. Еженедельно специалист готовит реестры с перечнем обращений граждан, сроки  рассмотрения которых истекают, и направляет их  ответственным исполнителям для информации и принятия мер по рассмотрению их в установленные сроки.

2.12. В случае рассмотрения обращений  несколькими исполнителями заявителю направляется один ответ.

2.13. Ответы заявителям оформляются и печатаются на бланках формата А4  и А5 шрифтом Times New Roman (размер N 14, через один интервал) в соответствии с Инструкцией  по делопроизводству.

2.14. При направлении ответа заявителю реквизит «адресат» должен включать полный почтовый адрес и быть оформлен в следующей последовательности:

- фамилия, имя, отчество заявителя (в дательном падеже);

- улица, номер дома,  номер квартиры;

- индекс;

- пункт назначения (край, область, город, село);

2.15. Ответ на обращение должен быть полным, обоснованным, содержать, при необходимости, ссылки на нормативно-правовые акты, разъяснять дальнейший порядок действий гражданина.

         При этом в ответах на обращение должны употребляться только официально принятые сокращения, обозначения и термины.

2.16. Ответы на письменные  обращения граждан, поступившие  в администрацию, подписываются Главой поселения.

2.17. Представленные на подпись ответы на обращения граждан должны быть  завизированы исполнителями, ответственными за их подготовку, с указанием их фамилии, имени, отчества, номера телефона и даты.

2.18. Обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, заявителю дан ответ в письменной или устной форме, при необходимости результаты рассмотрения сообщены заинтересованным организациям или должностным лицам, а также, если   документально подтверждено их исполнение.

         Промежуточный ответ заявителю не является основанием для снятия обращения с контроля.

         Решение о снятии обращения с контроля принимает Глава поселения. Решение включает в себя следующие реквизиты: краткие сведения об исполнении (в случае устного ответа), слова «в дело», подпись должностного лица, принявшего решение и дату.

2.19. Письменные обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены со всеми относящимися к ним материалами специалисту для централизованного формирования дел.

         Формирование и хранение дел у исполнителя запрещается.

2.20. Специалист ведет анализ поступающей почты, представляет Главе поселения не реже одного раза в полугодие, не позднее пятого числа месяца, следующего за полугодием, справки о результатах рассмотрения письменных и устных обращений граждан, соблюдении сроков рассмотрения.

2.21. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

**3. Личный прием граждан**.

3.1. Личный прием граждан в осуществляется Главой поселения, заместителем главы администрации в  соответствии с порядком, утвержденным Главой поселения.

3.2. Содержание устного обращения заносится в карточку регистрации приема граждан.

3.4. Предварительная запись на прием осуществляется у специалиста администрации.

         Прием по личным вопросам производится:

- Главой поселения – вторник, четверг с 09.00 час. до 13.00 час;

-заместителем главы администрации  – понедельник, среда. – с 09.00 час. до 13.00 час.

Получить любую информацию о приеме граждан по личным вопросам можно по телефону 8-(493 37)-2-75-96 у специалиста 1 категории-делопроизводителя.

3.5. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности, решаются в ходе приема, о чем в карточке приема делается отметка. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

3.6. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию лица, осуществляющего прием,  гражданину разъясняется, в какой орган  ему следует обратиться.