**Администрация Белоярского городского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«22» октября 2018 года № 730

р.п. Белый Яр

Верхнекетского района

 Томской области

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ

ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ БЕЛОЯРСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращение в органы местного самоуправления, определения порядка рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в Администрацию Белоярского городского поселения, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Томской области от 11 января 2007 года N 5-ОЗ "Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления", руководствуясь Уставом муниципального образования Белоярское городское поселение Верхнекетского района Томской области, постановляю:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#P26) о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Белоярского городского поселения, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в информационном вестнике Верхнекетского района «Территория» и размещению на официальном сайте муниципального образования «Белоярское городское поселение» в сети "Интернет".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Белоярского городского поселения.

Глава Белоярского городского поселения А.Г. Люткевич

Е.Н. Ветрова

2-10-63

Приложение

к постановлению

Администрации Белоярского городского поселения

от «22» октября 2018 N 730

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В АДМИНИСТРАЦИИ БЕЛОЯРСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц в Администрации Белоярского городского поселения разработан в целях реализации права на обращение в органы местного самоуправления, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям в Администрации Белоярского городского поселения.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Томской области от 11.01.2007 N 5-ОЗ "Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления".

1.3. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, устных обращений.

1.4. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения либо дня проведения личного приема граждан.

В случаях, когда для рассмотрения обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней соответствующим должностным лицом Администрации Белоярского городского поселения. В указанных случаях гражданину, направившему обращение, должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

1.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане могут обратиться в Администрацию Белоярского городского поселения:

А) по телефону управляющего делами: 8 (38258) 2-12-96;

Б) по телефону заместителя Главы поселения: 8 (38258) 2-13-05;

В) в письменном виде по почтовому адресу: ул. Гагарина, д.19, р.п. Белый Яр, Верхнекетский район, Томская обл., 636500;

Г) в письменном виде с использованием средств факсимильной связи по факсу: 8 (38258) 2-12-96;

Д) в электронном виде по адресу электронной почты: upravdel.admbel@mail.ru;

Е) через официальный сайт муниципального образования «Белоярское городское поселение»: admbel@tomsk.gov.ru;

Ж) при личном обращении в Администрацию поселения.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Процедура рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращения включает в себя следующие процедуры:

А) прием и регистрация обращения;

Б) предварительное рассмотрение обращений и направление обращения на рассмотрение по существу конкретному(ым) специалисту(там);

В) рассмотрение обращения специалистами Администрации поселения, принятие решения по обращению;

Г) подготовка письменного ответа на обращение;

Д) регистрация ответа на обращение и направление ответа заявителю.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. Прием обращений осуществляется управляющим делами Администрации Белоярского городского поселения.

3.2. Для приема обращения в форме электронного документа применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином (организацией) реквизитов в соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина (организацию) о невозможности принять его обращение.

3.3. Первичная обработка и регистрация обращений (проверка правильности адресования корреспонденции, наличие приложений к обращению, в том числе документов, фотографий), чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина (организации), формирование контрольных карточек данных обращений с присвоением регистрационного номера, направление обращения должностному лицу Администрации Белоярского городского поселения осуществляется управляющим делами Администрации Белоярского городского поселения.

Регистрация обращений осуществляется с использованием сетевой автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан.

При регистрации в "Обращения граждан" электронной базы данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

3.3.1. Регистрационный номер;

3.3.2. дата поступления обращения;

3.3.3. номер карточки;

3.3.4. рассмотритель;

3.3.5. данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес), телефон, либо об обратившейся организации: наименование, сведения о местонахождении;

3.3.6. содержание обращения;

3.3.7. резолюция руководителя;

3.3.8. срок исполнения.

По результатам рассмотрения указывается кратко информация о принятых мерах, указывается фамилия исполнителя, его телефон.

3.4. Совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных.

3.5. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

3.6. На стадии предварительной обработки поступивших обращений управляющий делами Администрации Белоярского городского поселения отбирает обращения, предусмотренные статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

По указанным обращениям, за исключением обращений, в которых обжалуются судебные решения, управляющий делами Администрации Белоярского городского поселения принимает решения в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и принятые решения согласует с Главой Белоярского городского поселения, о чем делается отметка в "Обращения граждан" базы данных.

3.7. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, направляются управляющему делами Администрации Белоярского городского поселения для подготовки письменных разъяснений порядка обжалования судебных решений, о чем делается отметка в "Обращения граждан" базы данных, и возвращаются гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации.

3.8. Обращения, соответствующие предъявленным к ним требованиям, принимаются к рассмотрению.

4. Направление письменного обращения для рассмотрения

иному должностному лицу или в соответствующий орган

4.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Белоярского городского поселения, направляется Главой поселения в течение семи дней со дня регистрации, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.2. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется Главой поселения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

4.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в суд.

5. Предварительное рассмотрение обращений

и направление обращения на рассмотрение по существу

5.1. Зарегистрированные обращения передаются управляющим делами для рассмотрения тому должностному лицу, которому оно адресовано.

5.2. Результаты рассмотрения документов оформляются в виде резолюции Главы на самом документе (не затрагивая текста документа) с указанием даты либо на отдельном листе.

5.3. После визирования обращения возвращаются к управляющему делами Администрации поселения.

5.4. Управляющий делами:

А) включает в регистрационную карточку сведения о полученной резолюции и исполнителе (исполнителях);

Б) передает обращение исполнителю (лям).

6. Рассмотрение обращения исполнителями, принятие решения по обращению

и подготовка письменного ответа на обращение

6.1. В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения направляется первому по списку исполнителю, копии направляются соисполнителям поручения о рассмотрении обращения.

6.2. Соисполнители в адрес первого исполнителя (в десятидневный срок со дня регистрации) направляют свои предложения в соответствии с компетенцией.

6.3. Исполнители изучают обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов заявителя и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости:

А) осуществляют рассмотрение заявления с участием заявителя и иных лиц, участие которых необходимо для рассмотрения;

Б) готовят запросы для получения информации в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, гражданам не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения;

В) приглашают на личную беседу гражданина, запрашивают у него дополнительную информацию;

Г) готовят запрос не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения, о предоставлении заявителем дополнительных документов для полного и объективного рассмотрения обращения;

Д) готовят предложения о принятии мер управленческого и организационного характера.

6.4. Срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой поселения, но не более чем на 30 дней в случаях:

А) если рассмотрение заявления невозможно без участия заявителя и иных лиц, а участие было невозможно по объективным причинам (отпуск, командировка, болезнь, режим работы заявителя и иных лиц, участие которых необходимо для рассмотрения);

Б) если для рассмотрения обращения были сделаны запросы для получения информации в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, в том числе в форме электронного документа, гражданам не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения и ответы на них еще не получены;

В) если для рассмотрения обращения требуется получение дополнительных документов от заявителя, в том числе в форме электронного документа, запрос о предоставлении документов был сделан в письменном виде не позднее чем через семь дней после получения обращения гражданина для рассмотрения, но предоставлены заявителем не были;

Г) если объективное и всестороннее рассмотрение обращение требует принятия мер, которые не были приняты по объективным причинам.

6.5. Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель (первый исполнитель), не позднее пяти дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет управляющему делами служебную записку о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин и срока продления рассмотрения обращения.

6.6. Управляющий делами в день получения служебной записки о продлении срока рассмотрения обращения передает ее Главе поселения.

6.7. Глава поселения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, утверждает мотивированное заключение о продлении срока рассмотрения обращения.

6.8. Управляющий делами не позднее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения, на основании утвержденного Главой поселения мотивированного заключения о продлении срока рассмотрения обращения регистрирует заключение о продлении срока рассмотрения обращения и передает его исполнителю.

6.9. Исполнитель уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращений с указанием причин.

6.10. Не может быть продлен срок рассмотрения обращений, направленных в Администрацию поселения для рассмотрения по поручению органов государственной власти Российской Федерации и Томской области.

6.11. Первый исполнитель по итогам рассмотрения обращения готовит письменный ответ заявителю по всем поставленным в обращении вопросам. Проект письменного ответа заявителю передается на подпись Главе поселения.

6.12. Письменный ответ на обращение в обязательном порядке готовится за подписью Главы поселения в случаях:

А) если письменное обращение было адресовано Главе поселения;

Б) если письменное обращение было направлено в Администрацию поселения для рассмотрения по поручению органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти Томской области, Администрации Верхнекетского района, депутатов Думы Верхнекетского района.

6.13. В случае если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, сводный ответ готовит первый указанный в поручении исполнитель.

6.14. 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, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.15. Обращение гражданина считается рассмотренным после направления ему мотивированного письменного ответа, в пределах сроков, установленных федеральным законом, при условии, что рассмотрены по существу все вопросы, поставленные в обращении.

6.16. Письменный ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, подписавшего это обращение, если в самом обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ, либо в адрес организации, если адрес указан в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

6.17. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Администрации Томской области, от депутатов всех уровней.

6.18. Контроль за сроками рассмотрения граждан осуществляется посредством автоматизированной системы. Управляющий делами ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за пять календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений осуществляет напоминание исполнителям.

7. Оформление дела по обращению, хранение

7.1. Управляющий делами Администрации Белоярского городского поселения направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный ответ.

7.2. Управляющий делами Администрации Белоярского городского поселения формирует дело по обращению, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

7.3. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа автору обращения, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания с визой "В дело" ответа, полученного от исполнителя.

7.4. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Белоярского городского поселения.

7.5. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

7.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в алфавитном порядке.

7.7. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается управляющим делами Администрации Белоярского городского поселения в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Администрации Белоярского городского поселения, после чего уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

8. Работа с устными обращениями

8.1. Устные обращения принимаются в ходе проведения личных приемов граждан.

8.2. Содержание устного обращения фиксируется в карточке личного приема гражданина, форма которого указана в приложении 1.

8.3. В отдельных случаях ввиду сложного характера вопроса, поставленного в устном обращении, либо необходимости получения дополнительной информации гражданину предлагается оформить письменное обращение. В случае отказа гражданина от оформления письменного обращения рассматривается его устное обращение.

8.4. Гражданин вправе также по собственной инициативе передать на личном приеме должностному лицу свое письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан осуществляют:

А) Глава поселения;

Б) заместитель Главы поселения.

9.2. Личный прием Главой поселения или его заместителем проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденного в Администрации поселения. График размещается на информационном стенде в помещении Администрации поселения.

9.2.1. Для организации и проведения личного приема Главы поселения или его заместителя управляющий делами последовательно совершает:

А) информирование гражданина о дате и времени проведения личного приема;

Б) подготовка и запрос информации для рассмотрения обращения в ходе личного приема;

В) подготовка карточки личного приема (форма в приложении 1);

Г) регистрация карточки личного приема после проведения личного приема Главой поселения или его заместителем;

Д) оформление поручений Главы поселения по итогам рассмотрения обращения гражданина на личном приеме Главы поселения или его заместителя;

Е) постановка отдельных поручений Главы поселения на контроль;

Ж) контроль за исполнением поручений Главы поселения по итогам личного приема граждан.

9.2.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.2.3. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется управляющим делами Администрации поселения, обеспечивающим организацию приема, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от Администрации, даты и времени обращения посетителя.

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 карточке личного приема. В остальных случаях Главой Белоярского городского поселения дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

В ходе личного приема гражданину на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.2.4. Срок исполнения поручений Главы поселения по итогам личного приема граждан составляет 30 дней, если иное не указано в самом поручении.

9.2.5. Все документы, связанные с обращениями граждан по личному приему Главой поселения или его заместителем, формируются в дела и хранятся в Администрации Белоярского городского поселения.

9.2.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". О принятии письменного обращения делается запись в карточке личного приема.

10. Контроль за порядком рассмотрения обращений

10.1. Контроль за порядком рассмотрения обращений осуществляется управляющим делами.

10.2. Управляющий делами Администрации Белоярского городского поселения несет ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

10.3. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

10.4. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Приложение 1

Администрация Белоярского городского поселения

Томская область, Верхнекетский район

Р.п. Белый Яр, ул. Гагарина, 19

**Карточка личного приема гражданина**

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия, имя отчество гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Рекомендовано \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Получена корреспонденция во время приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_