**Администрация**

**городского поселения ИГРИМ**

**Березовского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

**Постановление**

от «19» ноября 2019 года № 189

пгт. Игрим

Об утверждении Положения по организации регистрации и рассмотрения обращений граждан в администрацию городского поселения Игрим

В целях повышения качества и эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации городского поселения Игрим, в соответствии с

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 18.04.2007 N 36-оз "О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры", Уставом городского поселения Игрим, администрация городского поселения Игрим

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить «Положение по организации регистрации и рассмотрения обращений граждан в администрацию городского поселения Игрим» согласно приложению.

2. Заместителям главы городского поселения Игрим, руководителям органов администрации городского поселения Игрим, специалистам, ответственным за работу с обращениями граждан в администрации городского поселения Игрим обеспечить исполнение Порядка организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского поселения Игрим.

3. Признать утратившим силу постановление администрации городского поселения Игрим от 10.10.2019 N 150 «Об утверждении Положения по организации регистрации и рассмотрения обращений граждан в администрацию городского поселения Игрим».

4. Постановление вступает в силу после официального опубликования, подлежит размещению на официальном сайте.

5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава поселения Т.А. Грудо

Приложение к постановлению

администрации городского поселения Игрим

от «19» ноября 2019г. № 189

**ПОРЯДОК организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского поселения Игрим**

 **I. Общие положения.**

1.1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского поселения Игрим (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества и эффективной организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации городского поселения Игрим. Настоящий Порядок определяет механизм работы по централизованному учету организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение гражданина, обращение), поступающих в администрацию городского поселения Игрим, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в администрации городского поселения Игрим осуществляется в соответствии с Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом городского поселения Игрим, а также настоящим Порядком.

 1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой городского поселения Игрим (далее-глава поселения), заместителями главы городского поселения Игрим (далее-заместители главы поселения), руководителями (далее-должностные лица) и лицами, ответственными за работу с обращениями граждан в органах администрации городского поселения Игрим (далее-ответственные специалисты).

 1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших лично от заявителей, от законных представителей с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования, а также в ходе личного приёма.

 1.5. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется непосредственно в отделе работы с обращениями граждан администрации городского поселения Игрим (далее- отдел работы с обращениями граждан), осуществляющем, приём обращений граждан; координацию и контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений, а также в органах:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования, том числе сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, на информационных стендах.

 1.6. Запись на личный приём и организация личного приёма граждан должностными лицами осуществляется ответственными за работу с обращениями граждан специалистами органов (далее - ответственные специалисты).

 **II. Прием и регистрация письменных обращений.**

2.1. Обращение может быть направлено непосредственно гражданином либо его законным представителем:

- лично в отдел работы с обращениями граждан по адресу: 628461 Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, пгт. Игрим, 1, администрация городского поселения Игрим, а также в органы.

-почтовым отправлением по адресу: 628461 Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, пгт. Игрим, д.1, администрация городского поселения Игрим;

- в ходе личного приёма граждан;

- по каналам факсимильной связи т.ф.(34674) 3-11-00;

 - в раздел "Общественная Интернет-приёмная" на официальном web-сайте администрации городского поселения Игрим www.admigrim.ru;

- в адрес электронной почты администрации городского поселения Игрим admigrim@bk.ru.

2.2. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, адресованные главе поселения принимаются ответственными специалистами.

2.3. Ответственные специалисты:

- проверяют правильность указания адресата корреспонденции, наличие необходимых учётных данных заявителя;

- копии поступивших документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, удостоверение, фотография и пр.) подкладываются впереди текста письма.

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской (Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ. Не считается повторным обращение, поступившее от одного и того же гражданина по разным вопросам);

- регистрируют данное обращение;

- вносят в книгу регистрации фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, категорию обратившегося (инвалид, многодетная семья, безработные и т.п.), краткую аннотацию обращения;

- вносят фамилию и инициалы должностного лица, ответственного за исполнение обращения;

- указывают срок исполнения;

- направляют данное обращение на исполнение должностному лицу;

2.4.По просьбе, обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приёма и подписью принявшего документа.

2.5. Все обращения регистрируются в течение трёх дней с даты их поступления.

2.6. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.7. Обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение.

2.8. При поступлении повторного обращения, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

2.9. Регистрация письменного обращения осуществляется в книге регистрации обращений граждан городского поселения Игрим.

2.10.Регистрационный номер письменного обращения указывается в регистрационном штампе, проставляемом в правом нижнем углу первой страницы. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

**III. Направление обращения должностному лицу администрации поселения.**

3.1. Ответственные специалисты после регистрации обращений передают их на предварительное рассмотрение главе поселения, его заместителям или должностным лицам в зависимости от того, кому адресовано обращение для изучения и наложения резолюции по направлениям своей деятельности.

3.2. После предварительного рассмотрения обращения главой поселения, заместителями главы поселения либо должностными лицами и наложения ими резолюции с поручением, ответственный специалист направляет обращение вместе с карточкой обращения должностному лицу, которому поручено рассмотрение обращения (далее - ответственный исполнитель), в соответствии с наложенной резолюцией. Если в резолюции указано несколько ответственных исполнителей, ответственный специалист делает копию обращения, материалов, приложенных к обращению, а также карточки обращения в необходимом количестве и направляет их ответственным исполнителям.

3.3. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает все необходимые для рассмотрения документы и материалы;

- координирует ход рассмотрения обращения;

- готовит проекты ответов либо поручает подготовку иному должностному лицу, указанному в резолюции как исполнитель.

3.4. Глава поселения вправе указывать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

 **IV. Постановка обращений граждан на контроль.**

4.1. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. Постановка обращений на контроль производится в целях обеспечения объективного, всестороннего, своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, недопущения недостатков в работе администрации поселения, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений граждан.

4.2. На особый контроль ставятся поручения о рассмотрении обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, государственных органов власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, депутатов всех уровней.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы поселения - осуществляет ведущий специалист администрации поселения.

 **V. Рассмотрение обращения гражданина в администрации поселения**

5.1. Обращения, поступившие в адрес главы поселения подлежат обязательному рассмотрению.

 5.2. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

 Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

5.3. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- уведомляет гражданина о направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. В случае получения направленного в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, администрация поселения в течение 15 дней представляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.5. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает данное обращение ведущему специалисту администрации поселения, указывая в сопроводительной служебной записке на имя главы поселения либо должностного лица, давшего поручение, обоснование возврата обращения и орган администрации поселения либо должностное лицо, которым следует направить обращение.

5.6. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов требует принятия отдельного решения, правового акта либо внесения дополнений (изменений) в существующий, ответственный исполнитель не позднее чем за 5 дней до дня окончания рассмотрения обращения готовит служебную записку на имя главы поселения, заместителя главы поселения, должностного лица, в зависимости от того, кем было дано поручение, о вариантах решения вопросов, поставленных в обращении, и предложениями для их решения.

После получения указаний (поручений) к служебной записке, ответственный исполнитель осуществляет необходимые действия и процедуры в соответствии с его компетенцией. Гражданину направляется ответ о вариантах решения вопросов, поставленных в его обращении, постановке обращения на контроль и дополнительном информировании о результатах.

После принятия окончательного решения по вопросам, поставленным в таком обращении, ответственный исполнитель информирует заявителя о решении его вопроса, направляет информацию ведущему специалисту для снятия с контроля.

5.7. На поступившие в адрес главы поселения стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д. вправе ответ не направлять.

 5.8. После рассмотрения обращения, поступившего на имя главы поселения ответственный исполнитель готовит ответ на обращение за подписью главы поселения или первого заместителя главы поселения на бланке установленной формы. После подписания, ответ регистрируется и направляется заявителю.

 5.9. Контроль за выполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым.

5.10. Ответственный исполнитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

 **VI. Продление срока рассмотрения обращений граждан.**

6.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

6.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее главе поселения, заместителю главы поселения, должностному лицу администрации поселения, по поручению которого рассматривается обращение.

 6.4. На основании служебной записки главой поселения, заместителями главы поселения, должностными лицами администрации поселения принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения.

6.5. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин.

6.6. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с руководителем либо исполнителем вышестоящего органа, направившего обращение.

 **VII. Личный прием граждан.**

7.1. Личный прием граждан проводится главой поселения и его заместителем. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Право на внеочередной личный прием имеют:

- ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

- ветераны и инвалиды боевых действий;

- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;

- беременные женщины;

- граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

Право на первоочередной личный прием по вопросам, регулируемым Законами Российской Федерации от 15.01.93 N 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», имеют:

- Герои Советского Союза;

- Герои Российской Федерации;

- полные кавалеры ордена Славы.

Правом на прием в первоочередном порядке по вопросам своей деятельности так же пользуются члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

7.2. Глава поселения, заместитель главы поселения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов органов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке подчиненности.

7.3. Организацию личного приема граждан осуществляются ведущим специалистом администрации поселения.

7.4. Ведущий специалист администрации поселения при подготовке и в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

7.5. Запись на личный прием к главе поселения и заместителям главы поселения производится ведущим специалистом администрации, согласно графику.

7.6. По окончании личного приема главы поселения, заместители главы поселения и должностные лица администрации поселения доводят до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке он может обратиться.

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

7.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

7.9. Материалы личного приема граждан главой поселения, заместителями главы поселения и должностными лицами администрации поселения учитываются и обрабатываются ведущим специалистом администрации поселения, с использованием журналов регистрации.

7.10. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан с присвоением порядкового номера.

7.11. В случае, если изложенные в 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 гражданина. В остальных направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.12. Карточка личного приема с резолюцией поручения направляется ответственному исполнителю для решения поставленных вопросов, подготовки и направления ответа гражданину, при этом должен быть соблюдён порядок, предусмотренный при рассмотрении письменных обращений граждан.

7.13. Материалы личного приема граждан формируются в "Дело", хранятся и затем уничтожаются в установленном законном порядке.

7.14. Ответственность за организацию личного приема граждан в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о месте приема, фамилии, имени и отчестве должностного лица, проводящего прием, контактных телефонах возлагается на ведущего специалиста администрации.

 **VIII. Оформление и отправка ответа на обращение граждан.**

8.1. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес главы поселения, подписывается главой поселения, в его отсутствие исполняющим обязанности главы поселения.

8.2. Ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

- почтовый адрес заявителя (из обращения);

- обращение к заявителю по имени и отчеству (при наличии отчества);

- текст письма;

- должность, фамилию, имя, отчество, подпись главы поселения, (исполняющего обязанности главы поселения), должностного лица (в зависимости от того, кому было направлено обращение);

- должность, фамилию, имя, отчество, номер служебного телефона исполнителя и адрес электронной почты.

8.3. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме излагаются разъяснения на все поставленные в обращении вопросы, с указанием принятых по обращению мер.

8.4. Ответ на коллективное обращение готовится в адрес гражданина, стоящего в обращении первым, либо в адрес того гражданина, адрес которого указан в обращении.

В ответе на обращение указывается на необходимость доведения ответа до сведения остальных подписавших обращение граждан.

8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию "В дело".

8.6. Ответы гражданам и в вышестоящие органы власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского поселения Игрим. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество и номер его служебного телефона исполнителя, ставится личная подпись исполнителя.

8.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается дата окончательного ответа.

8.8. Регистрацию и отправку ответов на обращения граждан, поступивших в адрес главы поселения, осуществляют - специалисты отдела работы с обращениями граждан.

8.9. Ответы на обращения граждан регистрируются в журнале исходящей корреспонденции. Заявителю ответ направляется курьером или почтой заказным отправлением с уведомлением о вручении, но не позднее срока, указанного в ч.1. ст. 12 59-ФЗ (30 дней).

8.10. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанном в обращении, поступившем в адрес администрации городского поселения Игрим в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию городского поселения Игрим в письменной форме.

Обращение, поступившее в администрацию городского поселения Игрим, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснениями порядка обжалования судебного решения, размещается на официальном сайте администрации городского поселения Игрим.

8.11. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются ответственному исполнителю для доработки.

 **IX. Контроль рассмотрения обращений.**

9.1. Контроль рассмотрения обращений заявителей, поступающих главе поселения в администрацию городского поселения Игрим, в сроки, установленные "Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» осуществляет ведущий специалист администрации городского поселения Игрим, ответственные за работу с обращениями граждан в администрации городского поселения Игрим.