**Администрация**

**городского поселения ИГРИМ**

**Березовского района**

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

**распоряжение**

от «19» июня 2017 года № 97

пгт. Игрим

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

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения граждан Российской Федерации» и в целях упорядочения работы с обращениями граждан:

1. Утвердить:

1.1 Положение по организации регистрации и рассмотрения обращений граждан в администрацию городского поселения Игрим согласно приложению.

2. Назначить ответственной за работу с обращениями граждан Панкову М.И. – ведущего специалиста администрации.

3. Обнародовать и опубликовать настоящее распоряжение на официальном сайте администрации городского поселения Игрим.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его официального обнародования.

И.о. главы городского

поселения Игрим С.А. Храмиков

Приложение

к распоряжению администрации

городского поселения Игрим

от « » 2017 г. №

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке регистрации и рассмотрения обращения граждан**

**в администрацию городского поселения Игрим**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан, поступающих в адрес администрации поселения, а также осуществление контроля за рассмотрением обращения граждан.

1.2. Положение не распространяется на поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации городского поселения Игрим распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Специалисты администрации поселения при рассмотрении обращений граждан руководствуются Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25.12.2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан в администрацию поселения ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.7. Сотрудники администрации поселения, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность документов, писем, материалов и неразглашение информации, содержащейся в данных документах, а также персональных данных.

**2. Прием документов и регистрация письменных обращений граждан**

2.1. Регистрация обращений граждан осуществляется ведущим специалистом администрации поселения, ответственному за работу с обращениями граждан, в течение трех дней с момента их поступления.

2.2. Письменные обращения могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, по факсимильной связи, в электронном виде по электронной почте и на официальном веб-сайте администрации поселения.

2.3. Поступившие письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, передаются ведущему специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается уведомление о получении письменного обращения (приложение 1).

Письменные обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, передаются на регистрацию ведущему специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.4. Обращения, поступившие на веб-сайт, в которых содержатся конкретные проблемы, требующие решения и имеются все необходимые реквизиты (фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес места жительства, дату отправления письма, телефон) переносятся на бумажный носитель и передаются ведущему специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан.

Обращения регистрируются и подлежат рассмотрению как письменные обращения граждан.

2.5. Письменный ответ на обращение, поступившее через Интернет-связь, отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.6. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения ставится порядковый номер и дата поступления обращения.

2.7. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний, сходов и митингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

2.8. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

Если гражданин к обращению приложил конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты, то конверт используется для отправления ответа гражданину. Неиспользованные чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

2.9. Ведущий специалист администрации поселения, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность адресования обращения, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию в базу данных обращений с присвоением регистрационного номера и заполнением аннотации обращения. Аннотация должна быть чёткой, краткой и отражать содержание вопросов, поставленных в обращении.

2.10. Если обращение поступило повторно, 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.

2.11. При поступлении дубликата обращения делается отметка о его поступлении. Дубликаты приобщаются к предыдущему обращению с уведомлением автора о результатах их разрешений. Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока с момента поступления специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет копию ответа с сопроводительным письмом, в котором указывается дата и исходящий номер ранее отправленного ответа.

2.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, не относящиеся к компетенции администрации поселения, направляется в течение 7 дней со дня

регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, подписанным главой поселения. Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется ведущим специалистом администрации поселения, ответственным за работу с обращениями граждан.

**3. Направление обращений граждан к главе поселения для**

**определения исполнителя**

3.1. После регистрации обращение гражданина передается главе поселения для определения исполнителя.

Если по одному обращению определено несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается то должностное лицо, которое указано первым в резолюции.

3.2. 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.

3.3. Глава поселения вправе указывать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

**4. Рассмотрение обращений граждан**

4.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы по компетенции;

- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных вопросов.

4.2. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с момента их регистрации.

4.3. В случаях, предусмотренных в части 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее главе поселения для принятия решения.

4.4. После принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, исполнитель уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

**5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении

содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.3. Администрация городского поселения Игрим, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина в администрацию поселения содержится вопрос, на который ему неоднократно сотрудниками администрации поселения давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации городского поселения Игрим вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию городского поселения Игрим.

**6. Личный прием граждан**

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

6.2. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема гражданина (приложение 2).

6.3. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема граждан, передается для регистрации заведующему сектором администрации.

**7. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

7.1. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в администрацию поселения возлагается на ведущего специалиста администрации поселения, ответственного за работу с обращениями граждан.

7.2. Организацию и контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет заместитель главы поселения.

Приложение 1

к положению о порядке регистрации

и рассмотрения обращения граждан

в администрацию городского поселения Игрим,

утвержденному распоряжения

администрации городского поселения Игрим

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г. № \_\_\_\_\_

Примерная форма уведомления о получении

письменного обращения граждан

**Уведомление о получении письменного обращения граждан**

Выдано \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, имя, отчество)

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

Ваше обращение зарегистрировано за №\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_20 \_\_\_ года, на \_\_\_\_ листах

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

(Фамилия, имя, отчество, должность принявшего обращение)

Контактный телефон для получения справочной информации о регистрации письменного обращения, о ходе рассмотрения обращения:

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

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Приложение 2

к положению о порядке регистрации

и рассмотрения обращения граждан

в администрацию городского поселения Игрим,

утвержденному распоряжением

администрации городского поселения Игрим

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_2014 г. № \_\_\_\_\_

Примерная форма карточки личного приема

Карточка личного приема №

Ф.И.О. заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид: личный прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Льготный состав:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Характер вопроса:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание беседы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид контроля:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ход рассмотрения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава поселения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция

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

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата передачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Доп. контроль\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание ответа : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_