**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ  ТАЛЬМЕНСКОГО РАЙОНА**

**АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**20.08 2018г.                                                                                                            № 826**

**р.п. Тальменка**

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации**

**Тальменского района Алтайского края**

      В соответствии со ст. 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить в новой редакции Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Тальменского района Алтайского края (Прилагается);
2. Признать утратившим силу Постановление № 1467 от 08.11.2013 года «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Тальменского района»;
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Тальменского района Алтайского края /tal-alt.ru/;
4. Контроль  за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами Администрации Тальменского района - Т.В. Денисову.

Глава Тальменского района                             С.Д. Самсоненко

Приложение

к Постановлению № 826

от 20.08.2018 г.

**Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации Тальменского района Алтайского края**

1. **Общие положения**
	1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации

Тальменского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Тальменского района с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Алтайскому краю, органами местного самоуправления в муниципальном образовании Тальменский район при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края" (принят Постановлением АКСНД от 27.12.2006 N 742);

Устав Тальменского района.

1.3. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами (далее - заявители).

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Тальменского района:

658030, Алтайский край, Тальменский район, ст. р.п. Тальменка, ул. Куйбышева, д. 94.

Режим работы администрации Тальменского района: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан главой Тальменского района и заместителями главы Администрации Тальменского района осуществляется в соответствии с графиком:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Должность**  | **Дни приема** | **Время приема** | **Контактные данные** |
| Глава района | Последний четверг месяца | 9:00-12:00 | 2-27-01 11 кабинет |
| Заместитель Главы, председатель комитета по аграрным вопросам | 3 понедельник месяца | 9:00-11:00 | 2-24-3217 кабинет |
| Заместитель главы Администрации района, председатель комитета по финансам, налоговой и кредитной политике | 2 понедельник месяца | 9:00-11:00 | 2-23-467 кабинет |
| Заместитель Главы по оперативным вопросам | 1 понедельник месяца | 9:00-11:00 | 2-28-0033 кабинет |
| Первый заместитель Главы по экономическим вопросам | 2 пятница месяца | 9:00-11:00 | 2-28-6124 кабинет |
| Заместитель Главы по социальным вопросам | 3 пятница месяца | 9:00-11:00 | 2-21-7135 кабинет |
| Председатель Тальменского районного Совета народных депутатов | 1 суббота месяца | 10:00-12:00 | 2-73-6827 кабинет |

Предварительная запись на прием осуществляется по телефону 8(38591)2-27-01.

Факс для приема письменных обращений граждан: 8(38591) 22490.

Адрес электронной почты администрации Тальменского района: priem@tlm.alregn.ru;

Официальный сайт администрации Тальменского района: [www.tal-alt.ru](http://www.tal-alt.ru). Написать электронное обращение заявитель может на официальном сайте администрации Тальменского района, перейдя по ссылке: <http://tal-alt.ru/index.php/internet-priemnaya/obratnaya-svyaz>.

 Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 осуществляет прием граждан в администрации Тальменского района: кааб. № 11, 1 этаж.

2.2. Порядок, форма и место размещения информации о Порядке в администрации Тальменского района.

Основными требованиями к порядку информирования граждан о Порядке являются своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

Информация предоставляется:

непосредственно в приемной;

на информационном стенде в холле администрации;

на официальном сайте администрации Тальменского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

На официальном сайте и информационном стенде администрации размещается следующая информация о Порядке работы с обращениями граждан:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных, краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

график приема граждан должностными лицами администрации.

2.3. Способы получения информации заявителями о Порядке.

Информирование граждан о Порядке осуществляется в устной и письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Сотрудник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в приемную администрации Тальменского района;

- размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте администрации Тальменского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация о Порядке работы с обращениями граждан предоставляется в кааб. 11, 1 этаж администрации Тальменского района с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы, графике личного приема граждан на официальном сайте администрации Тальменского района в сети Интернет, на информационном стенде в холле администрации, в средствах массовой информации.

При информировании о Порядке, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

**3. Право граждан на обращение в администрацию**

3.1. Заявители могут обращаться в администрацию лично (или через законного представителя), а также направлять как индивидуальные, так и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе на официальный сайт администрации Тальменского района: [www.tal-alt.ru.»](http://www.tal-alt.ru.)

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации Тальменского района обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.2.При рассмотрении обращения администрацией Тальменского района гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 7.5.9, 7.6.8, 7.6.9, 7.8.9, 7.8.10 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном абз.2 п.7.6.8 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Заявитель имеет право устно или письменно обращаться в администрацию.

Виды обращений могут быть следующие:

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения настоящего Порядка.

3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**4. Требования к письменному обращению**

4.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в администрацию Тальменского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**5. Сроки рассмотрения обращений граждан.**

5.1. Обращения, поступившие в администрацию Тальменского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

5.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления глава Тальменского района, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Тальменского района, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

5.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

5.6. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

5.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет документационный отдел по средствам Единой системы электронного документооборота Delo-web.

**6. Требования к помещениям администрации, в которых организована работа по рассмотрению обращений граждан**

6.1. Помещения администрации, в которых организована работа с обращениями граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

6.2. Рабочие места должностных лиц оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать работу с обращениями граждан в полном объеме.

6.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, системой кондиционирования воздуха. Предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

6.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных заявлений.

6.5. Места для проведения приема оборудуются в соответствии с требованиями: расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников.

**7. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения**

7.1. Порядок включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа;

регистрация обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений;

контроль за рассмотрением обращений;

ответы на обращения;

хранение материалов рассмотрения обращений граждан;

организация личного приема граждан;

организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» приемной.

7.2. Блок-схема последовательности действий при рассмотрении обращений граждан в администрации Тальменского района приводится в приложении № 1 к настоящему Порядку.

7.3. Прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа.

7.3.1. Основание для начала административной процедуры - поступление обращения в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращение) в администрацию.

7.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

7.3.3. Специалист ответственный за работу с обращениями граждан:

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

в случае отсутствия текста письма к конверту подкалывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет»;

составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма (приложения № 3-5). Указанные акты хранятся в приемной администрации Тальменского района: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

7.3.4. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

7.3.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

7.4. Регистрация обращений.

7.4.1. Все поступающие в администрацию обращения граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

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

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7.4.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

7.4.3. На лицевой стороне первого листа письма (кроме левого верхнего угла письма) проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и порядкового номера.

7.4.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

указывается, откуда поступило обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

тематика обращения согласно действующему классификатору тем обращений (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется тема основного вопроса);

отметка о контроле.

7.4.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя. Если заявитель не указал своей фамилии, то вносится запись «без подписи».

7.4.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (пример - коллектив СОШ №4).

7.4.7. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются под тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

7.4.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

7.4.9. Результат административной процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение главы Тальменского района.

7.5. Направление обращений на рассмотрение.

7.5.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация обращения.

7.5.2. Зарегистрированное обращение передается главе Тальменского района или заместителю главы администрации Тальменского района для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

7.5.3. Ознакомившись с обращением гражданина, глава или заместитель главы администрации дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

7.5.4. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

7.5.5. Зарегистрированные обращения с резолюциями сотрудник ответственный за работу с обращениями граждан, передает исполнителям под роспись или путем направление исполнителю в системе Delo-web.

7.5.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

7.5.6.¹ Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации» с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации Тальменского района, орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7.5.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в документационный отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

7.5.9. В структурных подразделениях администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

7.5.10. 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.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.5.12. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

7.6. Рассмотрение обращений.

7.6.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

7.6.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное первым или отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При необходимости ответ заявителю направляет каждый исполнитель.

7.6.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

-запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов предварительного следствия;

-создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

7.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

7.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации Тальменского района рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

7.6.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

7.6.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

7.6.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Тальменского района на основании служебной записки исполнителя (приложение № 2) 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы Тальменского района.

В случае поступления в орган местного самоуправления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с п.7.8.11 настоящего Порядка на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

7.6.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком.

7.6.11. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

7.7. Контроль за рассмотрением обращений.

7.7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

7.7.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

7.7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимается главой Тальменского района.

7.7.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

7.7.5. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Правительства Алтайского края, депутатов Законодательного Собрания Алтайского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения.

7.7.6. Подлинники обращений граждан в Правительство Алтайского края, Законодательное Собрание Алтайского края возвращаются только при наличии специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в Правительстве Алтайского края, Законодательном Собрании Алтайского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В приемной хранятся их копии.

7.7.7. Если в ответе, поступившем в приемную, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

7.7.8. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в администрации Тальменского района осуществляется документационным отделом администрации Тальменского района.

7.8. Ответы на обращения.

7.8.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

7.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.8.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

7.8.4. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Тальменского района.

7.8.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

7.8.6. Ответы заявителям подписываются главой Тальменского района, которым поручено рассмотреть обращение.

7.8.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

7.8.9. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается.

7.8.10. Возможно, оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

7.8.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, 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 разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7.8.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

7.8.13. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Правительства Алтайского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

7.8.14. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа копия ответа заявителю передается в приёмную, где сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, делает отметку об исполнении документа.

7.8.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

7.8.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

7.8.17. После регистрации ответ отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7.8.18. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

7.9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

7.9.1. Обращения и информация о результатах рассмотрения хранятся в приёмной.

7.9.2. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

7.10. Организация личного приема граждан.

7.10.1. Основание для начала административной процедуры – обращение гражданина в приемную администрации Тальменского района.

7.10.2. Прием посетителей в приемной администрации Тальменского района осуществляется ежедневно с 8 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и запись на прием к главе администрации Тальменского района ведет сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан.

7.10.3. Учет посетителей, обратившихся в приемную, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

7.10.4. Сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он вправе по договоренности направить заявителя на прием к заместителю администрации Тальменского района. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в приемную может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации Тальменского района.

7.10.5. Личный прием граждан осуществляется главой Тальменского района и его заместителями, начальниками отделов администрации Тальменского района при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

7.10.5.1 Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.10.6. График приема граждан администрации Тальменского района района утверждается настоящим Порядком работы с обращениями граждан и размещается на информационном стенде, официальном сайте администрации Тальменского района.

7.10.7. Организацию личного приема граждан главой Тальменского района осуществляет отдел программного обеспчения, информатизации и работе с обращениями граждан.

7.10.8. Личный прием граждан заместителем главы Тальмеснкого района проводится в его кабинете.

7.10.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (приложение № 3).

7.10.10. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

7.10.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.10.12. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

7.10.13. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

7.10.14. Карточка личного приема сотрудником ответственным за работу с обращениями граждан, на следующий день после приема направляется на исполнение.

7.10.16. Устные обращения, поступившие при проведении руководством администрации Тальменского района «прямых линий», рассматриваются в порядке, установленном настоящим Порядком.

7.10.17. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу и подготовка письменного ответа гражданину.

7.11. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации

7.11.1. Основание для начала административной процедуры - поступление звонка на телефон «горячей линии» администрации в приемную (далее – «горячая линия»).

7.11.2. Устные обращения, поступающие на телефон «горячей линии», принимаются сотрудником ответственным за работу с обращениями граждан.

7.11.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7.11.4. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии», аналогичны порядку регистрации и учета устных обращений граждан, указанному в пункте 7.10. настоящего Порядка.

7.11.5. Сотрудник ответственный за работу с обращениями граждан, в день поступления обращения по телефону «горячей линии» оформляют учетную карточку и передает ее главе Тальменского района для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

7.11.6. Направление устного обращения, поступившего по телефону «горячей линии», на рассмотрение, а также порядок рассмотрения, контроля за соблюдением сроков рассмотрения, подготовки ответов и архивного хранения осуществляются в соответствии с п.п. 7.5-7.7 настоящего Порядка.

7.11.7. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

**8. Анализ и обобщение вопросов обращений**

8.1. Аналитическая работа в администрации ведется отделом программного обеспечения, информатизации и работе с обращениями граждан администрации Тальменского района.

8.2. Сотрудник ответственный за работу с обращениями граждан:

 проводит еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ количества и тематики письменных и устных обращений, поступивших в администрацию;

ежеквартально готовит и анализируют статистические материалы по обращениям граждан на основе форм автоматизированной системы;

накапливает и систематизирует материалы по обращениям граждан;

изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовит предложения по их рассылке.

**9. Формы контроля за соблюдением Порядка**

 9.1. Текущий контроль за соблюдением Порядка, поступающих на имя главы Тальменского района, осуществляется отделом программного обеспечения, информатизации и работе с обращениями граждан администрации Тальменского района.

 9.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя ежедневное проведение проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

9.3. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации Тальменского района, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан.

Внеплановая проверка осуществляется комиссией, образованной из числа должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, и структурного подразделения администрации, рассматривавшего обращение.

9.4. Если для рассмотрения жалобы по существу в администрации Тальменского района недостаточно предоставленной информации, проводится выездная проверка, либо организуется встреча с заявителем.

 9.5. По итогам проверки составляется акт.

 В акте указывается:

- дата проведения проверки;

- состав комиссии;

- цель проверки;

- результаты проверки;

- выводы (предложения).

 9.6. При выявлении в ходе проверки нарушений прав и законных интересов заявителей, противоправных решений, действий или бездействия ответственных должностных лиц при рассмотрении обращений граждан, виновные должностные лица несут ответственность за выполнение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с нормами действующего законодательства.

**10. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностных лиц администрации, муниципальных служащих, рассматривающих обращения**

10.1. Заявители имеют право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. В случае досудебного (внесудебного) обжалования заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего, а также о нарушении Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики главе Тальменского района.

10.3. Несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) администрации или должностного лица администрации, при рассмотрении его обращения является основанием для начала досудебного обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающего обращение.

10.4. Жалоба на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации, должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

10.5. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение № 1

к Порядку работы с обращениями граждан

в администрации Тальменского района

**БЛОК-СХЕМА**

**последовательности действий при рассмотрении обращений граждан в администрации Тальменского района**

|  |
| --- |
| Прием и первичная обработка обращений граждан1 день |
|  |
| Регистрация обращений3 дня |
|  |
| Направление обращений на рассмотрение1 день |
|  |
| Рассмотрение обращений30 дней со дня регистрации обращения15 дней со дня регистрации обращения – обращения депутатов10 дней со дня регистрации обращения – дубликатное обращение |
|  |
| Контроль за рассмотрением обращений(в течение срока рассмотрения) |
|  |
| Ответы на обращения(не позднее установленного срока рассмотрения обращения) |
|  |
| Хранение материалов рассмотрения обращений граждан5 лет |

Приложение № 2

к Порядку работы с обращениями граждан

в администрации Тальменского района

Главе Тальменского района

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

 На основании ч.5 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О. заявителя) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по вопросу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на ранее направленные обращения:

 1. Дата, номер

 2. Дата, номер

 3. Дата, номер

неоднократно давались подробные письменные ответы по существу (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_ л., в \_\_\_ экз.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия

Приложение № 3

к Порядку работы с обращениями граждан

в администрации

Тальменского района

**Администрация Тальменского района Алтайского края**

**(**наименование органа)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № \_\_\_\_\_**

**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:**

**фамилия**:

**имя**:

**отчество (при наличии)**:

**социальное положение**:

**почтовый адрес, телефон для ответа**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(**индекс, субъект Российской Федерации, населённый пункт, улица, дом, корпус, квартира)

**КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ**:

1. **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

**УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ**:

**фамилия**:

**имя**:

**отчество (при наличии)**:

**должность**:

**Дата личного приема: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ответственный исполнитель:**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Срок исполнения:**

 **Подпись:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 Расшифровка