**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ БАЛАХТИНСКИЙ РАЙОН**

**РОВНЕНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**

**РЕШЕНИЕ**

от 23.11.2016г. с. Ровное № 14-43р.

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан**

**в Ровненском сельском Совете депутатов**

 В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан», руководствуясь главой 4 Устава Ровненского сельсовета, Ровненский сельский Совет депутатов

 **РЕШИЛ:**

 1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в Ровненском сельском Совете депутатов согласно приложению №1.

 2. Утвердить график личного приема граждан депутатами Ровненского сельского Совета депутатов на 2017год согласно приложению №2.

3. Опубликовать настоящее решение на официальном сайте Ровненского сельсовета и в газете «Ровненские новости».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу с момента подписания.

|  |  |
| --- | --- |
| **Председатель Ровненского сельского Совета депутатов****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.А. Греб**  | **Глава Ровненского сельсовета** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В. Шестакова** |

 Приложение№1 к Решению

 Ровненского сельского

 Совета депутатов

 от 23.11.2016г. № 14-43р.

**ИНСТРУКЦИЯ**

по работе с обращениями граждан

в Ровненском сельском Совете депутатов

1. **Общие положения**

1.1. Настоящей инструкцией регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в представительном органе муниципального образования – Ровненском сельском Совете депутатов (далее- представительный орган, сельский Совет) и должностными лицами аппарата представительного органа, депутатами.

1.2. Установленный настоящей инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением представительным органом, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан» (далее- 59-ФЗ), настоящей инструкцией.

1.5. В настоящей инструкции используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в представительный орган, должностному лицу аппарата или депутату сельского Совета в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее функции председателя представительного органа; депутат.

1.6. При рассмотрении обращения 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, 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.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8. При рассмотрении обращения должностное лицо аппарата представительного органа, депутат:

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

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

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

 1.9. По результатам рассмотрения обращения дается письменный ответ по существу. Ответ должен быть мотивированным, содержать ссылки на конкретные нормативно правовые акты с разъяснением их требований. Текст ответа составляется в официальном стиле, излагается четко, последовательно, кратко, должен давать исчерпывающие ответы на поставленные в обращении вопросы. Запрещается использовать в тексте аббревиатуры, не допускаются исправления, неточности и ошибки (в т.ч. в реквизитах).

1.10. Председатель представительного органа, должностные лица аппарата представительного органа, депутаты осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

1. **Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации. Регистрация письменных обращений граждан производится отдельно от других видов входящих документов в Журнале регистрации письменных обращений (форма №1). Гражданину, предоставившему письменное обращение лично, ставится отметка о принятии обращения на копии обращения непосредственно при получении обращения.

Конверт от поступившего письменного обращения сохраняется и прилагается к обращению, для установления в случае необходимости адреса отправителя, даты отправки и получения письма.

Если обращение подписано двумя и более авторами, вносится информация о первом авторе или о том, в чей адрес необходимо направить ответ.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, при этом в Журнале регистрации письменных обращений делается отметка «Повторно» и указывается дата и номер поступления предыдущего обращения.

Обращение гражданина и материалы, образующиеся в ходе его рассмотрения, формируются в дело и подшиваются в папку «Обращения граждан».

* 1. В письменном обращении в обязательном порядке должно быть указано либо наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес гражданина, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись гражданина и дата.

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#P94), установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.4. 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.

2.5. 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.

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

2.7. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается в письменном виде о недопустимости злоупотребления правом.

2.8. 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 в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. 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.

2.10. В случае, если жалоба направлена на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель представительного органа 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 представительный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение уведомляется о данном решении.

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

2.14. Ответ на обращение подписывается председателем представительного органа либо уполномоченным на то лицом.

**3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

|  |  |
| --- | --- |
| **Стадии рассмотрения обращения** | **Срок, установленный 59-ФЗ** |
| Регистрация письменного обращения |  | 3 календарных дня |
| Рассмотрение обращения | общий срок | 30 дней со дня регистрации |
|  | продление срока | не более чем на 30 дней |
| Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения |  | Незамедлительно после принятия решения о продлении срока |
| Направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения  |  | 7 дней |
| Уведомление гражданина о переадресации обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения |  | Незамедлительно после принятия решения о переадресации |
| Предоставление государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения |  | 15 дней |
| Сообщение гражданину о результатах рассмотрения обращения  |  | не позднее 30 дней со дня регистрации |
| в случае продления срока рассмотрения | не позднее 60 дней со дня регистрации |

**4.Организация личного приема граждан**

4.1. Личный прием граждан в представительном органе осуществляют его председатель или депутаты. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

Прием граждан осуществляется в помещении администрации, а так же в выездной форме.

4.2. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина (форма №2). 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации письменных обращений и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

Поручения по исполнению обращения оформляются председателем представительного органа в форме резолюции на Карточке личного приема (форма №2). Подготовка письменного ответа осуществляется исполнителем, указанным в резолюции. Ответ на обращение подписывается председателем представительного органа либо уполномоченным на то лицом.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию представительного органа или депутата, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

Форма №1

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата, время регистрации | ФИО | Почтовый адрес, телефон | Краткое содержание | Категория обратившегося  | Тема обращений | Количество листов письма и приложений к нему |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Отметка о поступлении обращения повторно | Автор резолюции | Информация о переадресации, направлении на рассмотрение (кому, когда, исх.№) | Срок исполнения | Дан ответ (устный, письменный, дата, №исх., личный прием) | Результаты рассмотрения |
| Решено положительно | Меры приняты | разъяснено | отказано |
| 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |

Форма №2

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА №\_\_\_

Дата приема: «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_

Фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: населенный пункт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ район \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Род занятий: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тема обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Обращение на \_\_\_\_\_\_\_ лист(е)ах Приложение на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ лист(е)ах

Предыдущее обращение от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Срок исполнения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Автор резолюции: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Передано (дата) | Исполнитель | Отметка о промежуточном ответе |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дата ответа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Доп.контроль до: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Результат контроля: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снято с контроля: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кем снято: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществляющего личный прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Приложение№2 к Решению

 Ровненского сельского

 Совета депутатов

 от 23.11.2016г. № 14-43р.

**График личного приема граждан**

**депутатами Ровненского сельского Совета депутатов на 2017год**

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. | Число, месяц |
| Январь | Февраль | Март | Апрель | Май | Июнь | Июль | Август | Сентябрь | Октябрь | Ноябрь | Декабрь |
| Председатель – Греб Виктор Альбертович |  |  | 22  |  |  |  |  |  |  |  | 22  | 20  |
| Заместитель Председателя - Русакова Людмила Геннадьевна |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 25 |  |  |
| Секретарь - Курносова Наталья Егоровна |  |  |  |  |  |  | 19 |  |  |  |  |  |
|  Алферова Елена Николаевна |  |  |  |  |  | 21 |  |  |  |  |  |  |
| Алентьев Анатолий Иванович |  |  |  |  | 24 |  |  |  |  |  |  |  |
| Алехин Михаил Иванович | 25 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Дорш Владимир Александрович |  | 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Михаэлис Михаил Фридрихович |  |  |  | 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Плотников Алексей Михайлович |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  |  |  |
| Толокин Василий Владимирович |  |  |  |  |  |  |  | 23 |  |  |  |  |