

Перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан

1. Конституция РФ, статья 33.
2. Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 09.02.2009г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
5. Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
6. Устав сельского поселения Двиницкое.
7. Постановление Администрации сельского поселения Двиницкое от 25.03.2010г. № 20 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения Двиницкое» (с изменениями и дополнениями – постановления № 65 от 28.09.2010, № 73 от 03.11.2010, № 2 от 18.01.2013, № 8 от 10.02.2014).

Почтовый адрес Администрации сельского поселения Двиницкое:
162235,

Вологодская область, Сямженский район, д.Самсоновская, ул.Центральная, д.15.

Телефон: (8-81752) 43-2-48, (8-81752) 43-2-49, **факс:** (8-81752) 43-2-48.

Адрес электронной почты: dvinitscha@vologda.ru.

Адрес сайта Администрации сельского поселения Двиницкое в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.vaga.vologda.ru

Режим работы: с 8-00 до 17-00, в предпраздничные дни: с 08.00 до 16.00; перерыв на обед - с 12.00 до 13.00; выходные дни: суббота, воскресенье.

Глава поселения (глава Администрации сельского поселения Двиницкое):
Пантин Сергей Павлович.

Сроки рассмотрения обращений и запросов должностных лиц

3 дня с момента поступления обращения	Срок регистрации обращения
30 календарных дней	Срок рассмотрения обращения граждан
+ 30 календарных дней	В случае необходимости проведения специальной углубленной проверки фактов, изложенных в обращении, истребование дополнительных материалов, либо принятия других мер
15 календарных дней	Срок рассмотрения запросов должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений граждан

В соответствии с действующим законодательством и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления сельского поселения

Двиницкое:

1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется Главой сельского поселения Двиницкое, а также по его поручению муниципальными служащими Администрации сельского поселения.

2. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает:

а) рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших с использованием почтовой и факсимильной связи, информационных систем общего пользования, в ходе личного приема;

б) рассмотрение устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема и с использованием телефонной связи.

3. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется заместителем главы администрации сельского поселения, по рассмотрению обращений граждан в ходе личного приема, с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования - ежедневно с 08.00 до 16.15 часов, в предпраздничные дни: с 08.00 до 16.00; перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие **административные процедуры**:

- прием и первичная обработка обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в Администрации сельского поселения;
- продление срока рассмотрения обращений;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- контроль за исполнением муниципальной функции.

5.1. Прием и первичная обработка обращений граждан

5.1.1. Основанием для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное письменное или устное обращение гражданина в Администрацию сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов власти для рассмотрения по поручению.

5.1.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование администрации сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

5.1.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заместителем главы администрации сельского поселения.

5.1.4. Обращения, поступившие по факсу или в электронном виде, принимаются и учитываются в регистрационной карточке.

5.2. Регистрация поступивших обращений граждан

5.2.1. Поступившие обращения граждан регистрируются заместителем главы администрации сельского поселения в течение 3 дней с момента поступления.

5.2.2. Результатом выполнения действий по регистрации обращений граждан является регистрация обращений и подготовка их к передаче на рассмотрение.

5.3. Направление обращений граждан на рассмотрение

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

5.3.2. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, государственных органов или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления, государственные органы или соответствующим должностным лицам.

5.3.3. Администрация сельского поселения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах обращения.

5.3.4. Жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному орган местного самоуправления или иному должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае невозможности рассмотрения жалобы другим лицом, органом власти или должностным лицом, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5.3.5. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений под роспись в структурное подразделение Администрации сельского поселения Двиницкое, либо должностному лицу сельского поселения, направление обращений для рассмотрения соответствующим государственным органам, органам местного самоуправления или должностным лицам.

5.4. Рассмотрение обращений граждан в Администрации сельского поселения

5.4.1. Основанием для рассмотрения письменного обращения в Администрации сельского поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

5.4.2. Поступившие в Администрацию сельского поселения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

5.5. Продление срока рассмотрения обращений

5.5.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Глава поселения вправе

продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Результатом рассмотрения обращений граждан, направленных в Администрацию сельского поселения, является:

- решение или принятие мер по решению вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в другие органы государственной власти, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа, отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и Административным регламентом, утвержденным постановлением Администрации сельского поселения Двиницкое от 25.03.2010 года № 20.

5.6. Личный прием граждан

5.6.1. Глава сельского поселения, заместитель главы администрации сельского поселения, проводят личный прием граждан по вопросам, входящим в их компетенцию.

5.6.2. Организацию личного приема осуществляет заместитель главы администрации сельского поселения. На граждан, записанных на прием к должностным лицам администрации сельского поселения, оформляется карточка личного приема.

5.6.3. Предварительная запись на личный прием к Главе поселения производится заместителем главы администрации поселения. Запись на прием начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 08.00 до 16.15 часов, в предпраздничные дни - с 08.00 до 16.00 часов.

5.6.4. Личный прием граждан Главой поселения проводится в понедельник, четверг, пятницу с 10.00 до 12.00 часов (кроме праздничных дней) в рабочем кабинете Главы поселения.

5.6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.6.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

5.6.7. По окончании приема Глава поселения, заместитель главы администрации сельского поселения доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, какому органу или структурному подразделению администрации сельского поселения либо должностному лицу будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельского поселения, ее структурных подразделений и должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.6.9. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

5.7. Постановка обращений граждан на контроль

5.7.1. Решение о постановке на контроль особо значимых обращений граждан, поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан вправе принять Глава поселения, заместитель главы администрации сельского поселения.

5.8. Оформление ответов на обращения граждан

5.8.1. Ответы на обращения граждан подписывает Глава поселения, в его отсутствие – заместитель главы администрации сельского поселения.

5.8.2. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

5.9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

5.9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

5.9.2. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются Главой поселения и заместителем главы администрации сельского поселения при личном обращении, или по телефону: 8(81752)43-2-48 и 8(81752)43-2-49 ежедневно с 08.00 до 17.00 часов, в предпраздничные дни: с 08.00 до 16.00; перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

5.9.3. Результатом предоставления справочной информации является информирование гражданина в устной форме по существу обращения.

5.10. Контроль за исполнением муниципальной функции

5.10.1. Текущий контроль за исполнением муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется Главой поселения, заместителем главы администрации сельского поселения.

5.10.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой поселения.

6. Организация работы с обращениями граждан в Администрации сельского поселения Двиницкое осуществляется в соответствии с административным регламентом исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения Двиницкое, утвержденным постановлением Администрации поселения от 25.03.2010 года № 20 (с последующими изменениями и дополнениями).

**Информация
о поступивших в Администрацию сельского поселения Двиницкое
обращениях, результатах их рассмотрения и принятых мерах:**

За 2014 год поступило 3 письменных обращения граждан, все обращения рассмотрены в срок и удовлетворены.

За первое полугодие 2015 года поступило одно письменное обращение граждан, обращение рассмотрено в срок, проблема решена

За третий квартал 2015 года письменных обращений граждан не поступало.