|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Администрация  сельского поселения сумон Шеминский  Дзун-Хемчикского кожууна  Республики Тыва |  | Тыва Республиканын  Чоон-Хемчик кожууннун  Шеми кодээ суму  чагыргазы |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ДОКТААЛ**

22 марта 2022г с.Шеми № 17

**Об утверждении Положения о работе с обращениями**

**граждан в администрации сельского поселения сумон Шеминский муниципального района «Дзун-Хемчикский кожуун» Республики Тыва**

В целях усиления контроля и укрепления связей с населением, способствования участию граждан в решении текущих и перспективных вопросов развития сельского поселения сумон Шеминский муниципального района «Дзун-Хемчикский кожуун» Республики Тыва, руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом администрации сельского поселения сумон Шеминский муниципального района «Дзун-Хемчикского кожууна» Республики Тыва, администрация сельского поселения сумон Шеминский Дзун-Хемчикского кожууна Республики Тыва

**ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Утвердить прилагаемое «Положение о работе с обращениями граждан в администрации сельского поселения сумон Шеминский муниципального района «Дзун-Хемчикский кожуун» Республики Тыва».
2. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит размещения на официальном сайте администрации муниципального района Дзун-Хемчикский кожуун Республики Тыва.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя председателя администрации сельского поселения сумон Шеминский Дзун-Хемчикского кожууна Ховалыг Ш.Г.

**Председатель администрации**

**сельского поселения сумон Шеминский**

**Дзун-Хемчикского кожууна Ч.С.Куулар**

Утверждено

Постановлением Администрации

сельского поселения сумон Шеминский

Дзун-Хемчикского кожууна РТ

от 22.03.2022 г. №17

Положение

о работе с обращениями граждан в Администрации сельского поселения сумон Шеминский муниципального района «Дзун-Хемчикский кожуун» Республики Тыва

1. Общие положения

1.1. Деятельность органов местного самоуправления, организаций всех форм собственности по работе с обращениями граждан регулируется Конституцией РФ, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Тыва.

1.2. Основными принципами работы Администрации сельского поселения сумон Шеминский муниципального района «Дзун-Хемчикский кожуун» Республики Тыва с обращениями граждан являются законность, демократичность, доступность, гласность, равенство граждан при обращении, контроль за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений.

1.3. Должностные лица органов местного самоуправления, организаций сумона должны обеспечивать в подведомственных им структурах исполнение порядка и правил организации работы с обращениями граждан, установленных законодательством РФ, Республики Тыва и настоящим Положением.

1.4. Настоящее Положение регулирует деятельность Администрации сельского поселения сумон Шеминский муниципального района «Дзун-Хемчикский кожуун» Республики Тыва по работе с обращениями граждан.

2. Классификация обращений граждан

2.1. Под обращениями граждан понимаются: заявления, предложения, жалобы.

Заявление - это сообщение в устной или письменной форме, письменная просьба о чем-либо.

Предложение - это письменное или устное высказывание о возможном решении проблемы.

Жалоба - это заявление с просьбой об устранении какого-либо непорядка, несправедливости.

2.2. Обращения граждан, поступающие в Администрацию сельского поселения сумон Шеминский Дзун-Хемчикского кожууна, делятся на три категории:

- устные (личный прием Председателя администрации и его заместителей);

- письменные, в том числе от коллектива граждан;

- телефонные звонки.

2.3. Работу с обращениями граждан, поступившими Председателю администрации (регистрация, учет и контроль) осуществляет главный специалист по информационной политике и работе с обращениями граждан Администрации сельского поселения сумон Шеминский Дзун-Хемчикского кожууна Республики Тыва.

3. Требования к работе с обращениями граждан

3.1. Обращения граждан подаются в Администрацию по вопросам, решение которых находится в ее компетенции, с учетом подчиненности организаций или должностных лиц, работа и действия которых обжалуются.

3.2. Если в обращении, поступившем в Администрацию, содержится вопрос, не относящийся к компетенции Администрации, то лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, в срок не более 5-ти дней со дня поступления обращение с сопроводительным письмом должно быть перенаправлено по принадлежности с обязательным извещением об этом в письменной форме автора обращения.

3.3. Обращения граждан не могут направляться на рассмотрение должностным лицам, действия (или бездействие) которых обжалуются.

3.4. При рассмотрении обращений необходимо:

- тщательно разобраться в существе обращения, в случае необходимости запросить дополнительные документы, осуществить проверку на месте, а также принять другие меры для объективного решения вопросов, содержащихся в обращении;

- сообщать гражданам в письменной форме об итоге рассмотрения их обращений, а в случае отрицательного решения указывать его мотивы, по просьбам авторов обращений разъяснять порядок обжалования принятого решения;

- систематически анализировать и обобщать обращения, содержащиеся в них критические замечания, с целью изучения общественного мнения, своевременного выявления и устранения причин, порождающих обращения.

4. Порядок работы с обращениями граждан

4.1. Регистрация обращений граждан осуществляется в журнале регистрации обращений граждан Администрации в день их поступления в. На обращениях указывается регистрационный порядковый номер и дата регистрации (поступления). Регистрируются обращения в порядке их поступления.

4.2. Повторными считаются обращения, поступающие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случае его неудовлетворения полученным ответом. При регистрации повторных писем делается отметка

"повторно".

4.3. По каждому обращению не позднее, чем в 3-х дневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о передаче рассмотрения в иной орган местного самоуправления или организацию района;

- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Администрации;

- об оставлении обращения без рассмотрения.

4.4. При рассмотрении на обращении ставится резолюция, которая включает в себя фамилию исполнителя, возможное указание к действию, подпись и дату.

Затем обращения направляются непосредственно исполнителю.

4.5. Лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, делается дубликат обращения, которое пересылаются исполнителю.

Если исполнителей несколько, каждому делается дубликат обращения. Ответственным исполнителем считается тот, чья фамилия в резолюции написана первой. Остальные (соисполнители) в равной степени участвуют в рассмотрении обращения и несут такую же ответственность за своевременное рассмотрение обращения, как и ответственный исполнитель.

Оригинал обращения и карточка контроля остаются в у главного специалиста для дальнейшего контроля за ходом его исполнения.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Рассмотрение обращений и подготовка ответов на них осуществляется в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления (регистрации) обращений в Администрацию. Если обращение не требует дополнительного изучения и проверки, то не позднее 15 дней.

5.2. В случае необходимости по обязательному письменному согласованию с Председателем администрации - в зависимости от того, кем дано поручение, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц.

Исполнитель должен оформить служебную записку с обоснованием причин продления срока рассмотрения обращения. Продление срока рассмотрения должно быть зафиксировано письменно и обязательно доведено исполнителем до лица, ответственного за работу с обращениями граждан в Администрации.

Исполнитель обязан письменно проинформировать о продлении срока рассмотрения автора обращения.

6. Особенности рассмотрения обращений

6.1. Не подлежат рассмотрению следующие обращения граждан:

а) являющиеся анонимными (без подписи, указания ФИО заявителя, почтового адреса);

б) содержащие нецензурные выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

в) по содержанию лишенные смысла;

г) содержащие запросы архивных данных, сведений конфиденциального характера;

д) связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями; рассматриваемые в порядке конституционного, гражданского, уголовного, административного, арбитражного судопроизводства; жалобы на действие (бездействие) федеральных органов, организаций и должностных лиц, иные обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию Администрации муниципального района «Дзун-Хемчикский кожуун» Республики Тыва.

Ответы авторам обращений, указанных в подпунктах а), б), в) настоящего пункта, не направляются.

Обращения, указанные в подпунктах г) и д) настоящего пункта, направляются в пятидневный срок по принадлежности, о чем автор обращения уведомляется.

6.2. По решению Председателя администрации переписка с автором обращения может быть прекращена:

- по основаниям, перечисленным в пункте 4;

- если повторное обращение не содержит новых доводов и данных, а изложенные ранее изучены полно и объективно и ответ гражданину дан в порядке, установленном законодательством.

6.3. О прекращении переписки автор обращения должен быть обязательно уведомлен, кроме случаев, предусмотренных пунктами а), б), в) пункта 4. Письмо-уведомление готовит лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

6.4. При рассмотрении обращений исполнителям запрещается использование и распространение сведений о частной жизни граждан и других конфиденциальных сведений без письменного согласия на это гражданина.

По просьбе гражданина не подлежат разглашению сведения об его фамилии, имени, отчестве, домашнем адресе.

7. Порядок подготовки ответов на обращения граждан

7.1. По обращениям граждан должны быть приняты конкретные меры по устранению допущенных нарушений, причин и условий, им способствовавших.

7.2. Ответ на обращение граждан дается:

- в письменной форме за подписью председателя или его заместителей.

7.3. В случае необходимости промежуточного ответа автору обращения, ответ готовится в том же порядке и за подписью председателя администрации или его заместителя.

7.4. При подготовке ответа автору обращения исполнителями - работниками, рекомендуется письмо-ответ начинать с фразы: "По поручению Председателя администрации (заместителя председателя Администрации) нами рассмотрено ваше обращение..." и далее по тексту.

8. Контроль за исполнением обращений граждан

8.1. Лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют контроль за сроками исполнения обращений граждан; своевременным информированием авторов обращений исполнителями о результатах рассмотрения их обращений. В случае нарушения сроков рассмотрения обращений они дают полную информацию по рассмотрению данного обращения председателю Администрации сумона.

8.2. Обращения граждан в Администрации снимаются с контроля:

- по факту выполнения поручения;

- по факту отработки всех вопросов, содержащихся в обращении и принятии конкретных исчерпывающих мер.

9. Ответственность за рассмотрение обращений в срок

9.1. Нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, влечет за собой меры административной ответственности, предусмотренные законодательством РФ, Республики Тыва.