**Порядок рассмотрения обращений и время приёма**

**ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ НИЖНЕ-НОЙБЕРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.
2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН.
3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ.
4. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН.
5. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.
6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящая инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Гудермесского района (далее инструкция) разработана в соответствии с Конституцией РФ, Конституцией ЧР, Федеральным законом № 59 от 02.05.06 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Чеченской Республики № 12-рз от 05.07.06 г. «О порядке рассмотрения обращений  граждан в Чеченской Республике», Положением об администрации Нижне-Нойберского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики, Регламентом работы администрации Нижне-Нойберского сельского поселения Гудермесского муниципального района Чеченской Республики.

1.2. Инструкция устанавливает порядок организации личного приема граждан, рассмотрения письменных  индивидуальных и коллективных предложения, заявлений и жалоб граждан (далее обращения граждан).

1.3. Работа с обращениями граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц и работников аппарата администрации Нижне-Нойберского сельского поселения, которые несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

1.4. Личный прием граждан осуществляется после предъявления ими документов, удостоверяющих личность.

1.5. Письменные обращения, поступившие в администрацию, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением  случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

1.6. Обращения граждан, относящиеся к компетенции администрации, рассматриваются в течение 0 дней.

1.7. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

1.8. Рассмотрение содержания обращения осуществляется с учетом  принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов. Гражданину может быть отказано с соответствующим разъяснением в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

1.9 Обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, подлежат возврату автору обращения с разъяснением порядке обжалования судебного решения.

1.10. Ответственность за организационное, информационное и документационное обеспечение личного приема граждан должностными лицами администрации, осуществление личного приема граждан и организацию работы по рассмотрению письменных обращений несет общий отдел.

1. **ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН.**

2.1. Личный прием граждан должностными лицами администрации осуществляется на основании графика личного приема граждан, утвержденного главой администрации в специально отведенном помещении администрации.

2.2. Запись граждан на личный прием к должностным лицам администрации осуществляется в приемной специалистом общего отдела на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

2.3. Сотрудник, осуществляющий предварительную запись на прием вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для доклада должностному лицу на личном приеме гражданина.

2.4. При проведении приема должностные лица вправе привлекать в качестве экспертов работников аппарата и глав администраций населенных пунктов.

2.5. Личный прием граждан ведется в порядке очереди согласно предварительной записи.

2.6. До начала приема граждан начальник общего отдела представляет должностному лицу список граждан, записавшихся на прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их разрешения.

2.7. Если вопросы, поставленные в обращении, подлежат рассмотрению согласно подведомственности, то вышеуказанное должностное лицо направляет письменное обращение на рассмотрение соответствующим должностным лицам государственных органов.

2.8. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, дает гражданам с их согласия устный ответ по существу поставленных вопросов или устное разъяснение, куда им следует обратиться.

2.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в соответствии с установленным законодательством.

2.10. Личный прием вне рамок утвержденного графика проводится по мере необходимости на основании письменных и устных заявлений. В этом случае предварительную запись граждан на личный прием, информирование их о дате, времени и мете проведения личного приема осуществляют помощники и секретариаты должностных лиц.

2.11. Работники, осуществляющие предварительную запись, обязаны оказывать содействие гражданам в правильном указании в письменном обращении названия должности, фамилии, имени и отчества адресата, а также названия органа.

2.12. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии на личный прием не допускаются.

2.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, а при необходимости, может быть вызван сотрудник милиции.

2.14. При проведении личного приема граждан оформляется карточка личного приема граждан, куда заносится содержание обращения.

2.15. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности обращения. Часы приема главы администрации: — понедельник, среда в течении месяца с 9-00 до 13-00.

2.16. В интересах обеспечения защиты прав граждан ведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеозаписью.

2.17. Устные ответы и разъяснения на устные обращения граждан, как правило, даются в день обращения. Если дать устный ответ не представляется возможным в день приема или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается устное разъяснение о сроке и порядке получения ответа. Для получения письменного ответа по итогам личного приема гражданину предлагается письменно изложить смысл своего вопроса. Письменный ответ подписывает должностное лицо, проводившее прием.

* **РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ.**

3.1. Централизованный учет и регистрацию поступивших письменных обращений (включая заявления, поступившие по информационным системам Интернет-сайт) осуществляет работники администрации в течение трех дней со дня поступления.

3.2. При рассмотрении письменных обращений исполнитель проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившее обращение на повторность.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы. Письменные обращения, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции администрации, направляются в течение семи дней должностному лицу, в компетенции которого находится данный вопрос, с уведомлением гражданина о переадресации.

3.3. Оставляются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы и органы местного самоуправления для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:

— из которых не представляется возможным понять смысл обращения;

— в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

— в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица или членов его семьи и также в отношении лица, осуществляющего прием;

— ответ, который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну.

При наличии возможности (когда известны Ф.И.О., адрес) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения.

3.4. Принимаются ксведения, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

— не предполагающие ответа;

— не содержащие конкретных предложений, заявлений, жалоб;

— не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по политическим вопросам;

— не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

— связанные с рекламой товаров или услуг.

3.5. Глава администрации сельского поселения, его заместитель могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях:

— автор неоднократно использовал ненормативную лексику и выражения, оскорбляющие честь и достоинство других граждан;

— содержание письменного обращения носит сумбурный характер (обращение лишено смысла или написано неразборчиво);

— автору повторных письменных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения;

— если автор обращения признан недееспособным.

В каждом конкретном случае автору посылаются письменные уведомления.

1. **ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН**

4.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый год номенклатурой.

4.2. Регистрация обращений граждан, подготовка внутренних и исходящих документов, учет, хранение и передача дел в Архив осуществляется в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству. Регистрация обращений граждан осуществляется, как правило, в день обращения гражданина или в день поступления его  письменного обращения в порядке общей очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после поступления. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп общего отдела, где указывается дата регистрации и номер обращения.

4.3. Почтовые конверты сохраняются и передаются вместе с текстом обращения адресату.

4.4. Исходящие документы направляются в государственные органы и органы местного самоуправления вместе с оригиналами письменных обращений.

4.5. При постановке письменного обращения на контроль,  для формирования контрольного экземпляра дела по обращению,  с оригинала снимается копия. При необходимости с приложенных к письменному обращению документов снимаются копии.

4.6. Регистрация и передача поступивших ответов по письменным обращениям осуществляют работники общего отдела.

4.7. Формирование архивных дел по письменным обращениям включает комплектование их следующими документами: оригинал или ксерокопия текста письменного обращения (с приложениями), оригинал или ксерокопия письменных поручений должностных лиц, оригиналы ответов.

4.8. Дела по письменным обращениям, рассмотренным должностными лицами администрации, хранятся в делопроизводстве в алфавитном порядке по первым буквам авторов обращений, названий объединений граждан. В конце каждого календарного года работники общего отдела передают дела по письменным обращениям в архив.

1. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Письменные обращения, направляемые в государственные органы или органы местного самоуправления, могут быть поставлены на контроль.

5.2. Основаниями для постановки на контроль письменных обращений могут служить:

— содержащиеся в обращении обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения, либо пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

— содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;

— поднимаемые в обращении общественно значимых проблем (в случае, если автором обращения является объединение граждан или обращение подписано большим количеством людей).

5.3. Кроме того, контроль осуществляется за рассмотрением обращений:

— из вышестоящих органов государственной власти;

— депутатов представительных органов всех уровней;

— уполномоченного по правам человека;

— опубликованных в СМИ.

5.4. Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии с контроля письменного обращения принимает глава администрации или уполномоченное на то должностное лицо.

5.5. Основаниями для снятия с контроля письменного обращения могут служить:

— направление гражданину ответа на поставленные в его обращении вопросы или представление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

— поступление письменного ответа от государственных органов, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль;

— поступление от соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления справки о фактических обстоятельствах дела.

5.6. Глава администрации или по его поручению должностное лицо осуществляет периодический контроль и анализ работы с обращениями граждан.

5.7. Секретарь администрации ежеквартально представляет отчеты о рассмотрении обращений граждан, а также статистические отчеты по итогам года по установленной форме в организационный отдел администрации Гудермесского муниципального района ЧР.

1. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

6.1. Использование и распространение сведений о частной жизни, ставшей известной в результате обращения гражданина не допускается.

6.2. По письменной просьбе гражданина он может быть ознакомлен с материалами, касающимися его обращения, затрагивающими его законные интересы.

6.3. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии ответов из государственных органов, органов, органов местного самоуправления в связи с его письменным обращением, если указанные ответы не были им получены по независящим от него обстоятельствам.

6.4. Жалобы граждан на результаты рассмотрения их обращений, действие (бездействие) должностных лиц и работников аппарата в связи с рассмотрением обращений граждан  направляются для принятия мер главе районной администрации.

6.5. Почтовый адрес для письменных обращений: ЧР Гудермесский муниципальный район Нижне-Нойберское сельское поселение ул. К.Л.Тепсуева,30

Адрес электронной почты:magomedov\_12@mail.ru

Телефон: 89389048888