Российская Федерация

Республика Хакасия

Таштыпский район

Администрация Имекского сельсовета

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.12.2018 с. Имек № 127

**О принятии Инструкции по работе**

**с личными обращениями и запросами**

 **граждан, лиц без гражданства, объединений**

 **граждан, в том числе юридических лиц**

**в Администрации Имекского сельсовета**

 Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральными законами, Указами и Распоряжениями Президента Российской Федерации, Постановлениями и Распоряжениями Правительства Российской Федерации, Республики Хакасия, законами Республики Хакасия, нормативными правовыми актами государственных органов и органов местного самоуправления, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций, Администрация Имекского сельсовета

 п о с т а н о в л я е т:

1. Принять Инструкцию по работе с личными обращениями и запросами граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в Администрации Имекского сельсовета в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) согласно приложению
2. Постановление опубликовать (обнародовать) в установленном порядке, а также разместить на официальном сайте Администрации Имекского сельсовета в сети Интернет.
3. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой

**Глава Имекского сельсовета А.М. Тодояков**

Приложение

к постановлению Администрации

Имекского сельсовета

от 29.12.2018 № 127

**ИНСТРУКЦИЯ**

**по работе с личными обращениями и запросами граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации Имекского сельсовета в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)**

1. Личный прием граждан в Администрации Имекского сельсовета проводится главой Имекского сельсовета и уполномоченными лицами администрации, которые в своей деятельности руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральными конституционными законами, Федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Республики Хакасия, законами Республики Хакасия, нормативными правовыми актами государственных органов и органов местного самоуправления и иными правовыми актами государственных органов и органов местного самоуправления, регулирующими порядок работы с обращениями граждан и организаций.
2. Личный прием заявителей проводится в Администрации Имекского сельсовета по адресу: село Имек, ул. Пушкина, 22/1Н:
	1. В соответствии с режимом работы, утвержденным главой Имекского сельсовета, Правилами внутреннего распорядка администрации, с учетом обеспечения возможности:

- реализации права на личное обращение заявителей, в том числе осуществляющим трудовую деятельность.

1. Режим работы администрации: ежедневно с 8 часов 00 минут до 16 часов 12 минут по местному времени, кроме субботы и воскресенья и праздничных дней.
2. Уполномоченные лица осуществляют личный прием всех заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время.
3. Уполномоченные лица администрации осуществляют:

прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время, в том числе в ходе личного приема;

- учет, регистрацию в течение трех дней с момента их поступления в администрацию и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- приём письменных запросов, информации от всех заявителей, пришедших в администрацию, в установленных режимом работы администрации, в том числе в ходе личного приема;

- учет, регистрацию в течение трех дней со дня их поступления в администрацию и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1. Информация:

- о режиме работы и адресе администрации размещается на информационных стендах и на официальном сайте Администрации Имекского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1. Уполномоченные лица администрации, в целях обеспечения надлежащих условий личного приема заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время, могут быть разделены на две функциональные группы:
	1. запись на личный прием:

- прием письменных обращений от всех заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время;

- учет, регистрацию в течение трех дней с момента их поступления в администрацию и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- прием письменных запросов информации от всех заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время;

- учет, регистрацию в течение трех дней со дня их поступления в Администрацию и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- регистрацию в день их поступления в Администрацию и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе записи на личный прием, приема письменного обращения или письменного запроса информации от всех заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время, в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления.

7.2. личный прием записанных осуществляется:

- личный прием заявителей, записанных на личный прием;

- прием письменных обращений, в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время;

- учет, регистрацию в течение трех дней с момента их поступления в администрацию города и рассмотрение данных письменных обращений в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- прием письменных запросов информации, в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время;

- учет, регистрацию в течение трех дней со дня их поступления в администрацию, рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- регистрацию в день их поступления в администрацию и рассмотрение устных запросов информации, поступивших в ходе личного приема от всех заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время, в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и руководителем соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

- занесение в журнал регистрации устных заявлений и жалоб граждан личного приема содержания устных обращений заявителя в день их поступления в администрацию и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- запись на личный прием к главе заявителей, пришедших в администрацию в установленное режимом работы время, если решение содержащегося в устном обращении вопроса(ов) относится к компетенции администрации.

1. Все заявители, записанные на личный прием, должны быть приняты в день записи на личный прием, при этом время продолжительности личного приема заявителя не может быть регламентировано.

9. При посещении заявителем личного приема главой, рекомендуется в установленном порядке:

9.1. проводить досмотр ручной клади заявителя с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей и уполномоченных лиц органа.

10. Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и кратко излагает суть обращения.

Основным документом, удостоверяющий личность заявителя на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

Личный прием заявителя по решению уполномоченного лица органа может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

11. Заявитель сообщает уполномоченному лицу органа:

при устном запросе информации: почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса, либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении: почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

 12. Уполномоченное лицо органа осуществляет:

запись на личный прием;

занесение в журнал личного приема содержания устных обращений заявителя в день их поступления в администрацию и рассмотрение данных письменных запросов информации в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

 13. При записи заявителя на личный прием в журнал регистрации обращений и заявлений граждан личного приема вносятся следующие данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, отмечается наличие документа, удостоверяющего личность, почтовый адрес для направления ответа;

по желанию заявителя год рождения, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, суть обращения.

14. При регистрации устного запроса информации и (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений, подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются главе, осуществляющему рассмотрение устного запроса информации и (или) устного обращения заявителя.

15. На основе полученных данных уполномоченным лицом органа принимается одно из следующих решений:

а) о записи заявителя на личный прием к главе в порядке очередности обращения на запись с учетом льгот заявителя, в том числе для рассмотрения вопроса о предварительной записи заявителя на личный прием к главе;

б) о выдаче карточки личного приема установленной в администрации формы (далее - Карточка):

* заявителю, записанному на личный прием;
* лицу, сопровождающему заявителя с ограниченными возможностями здоровья, записанного на личный прием;
* ребенку заявителя, записанного на прием;
* лицу, сопровождающему ребенка заявителя, записанного на прием.

в) об отказе в записи заявителя на личный прием;

г) об отказе в выдаче Карточки:

* лицу, сопровождающему заявителя с ограниченными возможностями здоровья, записанного на личный прием;
* ребенку заявителя, записанного на прием;
* лицу, сопровождающему ребенка заявителя, записанного на прием.

 16. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию соответствующего органа местного самоуправления с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность.

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины);

Примечание. Нарушение заявителями общественного порядка в администрации пресекаются с привлечением сотрудников полиции, права которых предусмотрены статьей 13 Федерального закона от 7 февраля 2011 года № 3-Ф3 «О полиции»:

в случаи совершения правонарушения, предусмотренного:

* статьей 20.1 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации (мелкое хулиганство);
* статьей 20.2 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации (нарушение установленного порядка организации либо проведения собрания, митинга, демонстрации, шествия или пикетирования);

в случае совершения преступления, предусмотренного статьей 206 Уголовного кодекса Российской Федерации (захват заложника или удержание лица в качестве заложника в целях понуждения государства, организации или гражданина совершить какое-либо действие или воздержаться от совершения какого-либо действия как условия освобождения заложника).

17. В случае принятия решения о записи заявителя на личный прием заявителю:

а) делается запись в журнал регистрации обращения граждан с указанием фамилии и кабинета руководителя, к которому записан заявитель, подтверждающая запись заявителя на личный прием и дающая право прохода заявителю в зоны ожидания личного приема.

18. Руководитель, к которому записан заявитель:

а) приглашает на личный прием заявителя, записанного на прием :

* в соответствии с очередностью;
* в соответствии со временем предварительной записи на прием;

б) приостанавливает прием, осуществляемый в порядке очередности, при наступлении времени приема предварительно записавшегося заявителя.

1. Руководитель, осуществляющий личный прием заявителя:
* представляется;
* знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с журналом;
* при необходимости вносит в журнал недостающие данные.

Право использования заявителем собственной аудио-и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема, не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Глава, осуществляющий личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в журнале одно из следующих решений:

а) организовать проверку фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

б) записать заявителя на личный прием к главе, направив заявителю в день проведения его личного приема, письменный ответ с разъяснением в каком порядке ему следует обратиться;

в) дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

г) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

д) дать заявителю в день проведения его личного приема письменный ответ:

с разъяснением, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления;

по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов), решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления.

19. Руководитель, осуществивший личный прием заявителя, дает письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении заявителем вопросов.

20. По окончании личного приема заявителя глава , осуществивший личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

а) вносит в журнал регистрации:

содержание устного обращения;

вопрос, установленный им в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан и организаций и содержащийся в устном обращении;

по каждому вопросу, установленному им:

- предмет ведения (предмет ведения Российской Федерации, предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, предмет ведения субъектов Российской Федерации, или вопросы местного значения);

* вид (жалоба, заявление или предложение) вопроса;
* тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* наименование соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решения данного вопроса;

б) проставляет в журнале время окончания личного приема заявителя;

в) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;

г) указывает свою фамилию, инициалы.

21. Журнал остается в администрации у уполномоченного лица , осуществившего личный прием заявителя.

22. В дело (по заявлению, жалобе) прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема, к электронной Карточке прикрепляется электронный образ письменного ответа заявителю.

 23. Письменное обращение, принятое уполномоченным лицом в ходе личного приема заявителя, предусматривает наличие следующих данных:

наименования адресата;

фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя;

почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

личной подписи заявителя;

даты написания обращения или подписи обращения автором;

наличия упомянутых в обращении приложений документов и материалов либо их копий;

определение количества листов обращения и приложения к нему.

 24. Обращение в письменной форме, принятое главой в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, в том числе сканируется для прикрепления к электронной Карточке электронного образа обращения, после чего рассматривается в порядке, установленном Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления и Методическими рекомендациями по работе с отдельными обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

В аналогичном порядке осуществляется рассмотрение устных запросов, поступивших в ходе личного приема заявителя, и письменных запросов, принятых в ходе личного приема заявителя.