

**Муниципальное образование сельское поселение Усть-Юган**

**Нефтеюганский район**

**Ханты-Мансийский автономный округ – Югра**

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**УСТЬ-ЮГАН**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

19.01.2017 № 20-па

п. Усть-Юган

О порядке организации рассмотрения обращений российских

и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан,

в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения

Усть-Юган

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан, в том числе юридических лиц в Приемных Президента Российский Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденными подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30.07.2015 № 10) с изменениями, утверждёнными подпунктом 4.3 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 25.02.2016 № 11), Уставом муниципального образования сельское поселение Усть-Юган, в целях повышения качества и эффективности работы
с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,
объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации
сельского поселения Усть-Юган, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок организации рассмотрения обращений российских
и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Усть-Юган (далее – Порядок) согласно приложению.
2. Должностным лицам администрации сельского поселения Усть-Юган обеспечить надлежащее исполнение Порядка.
3. Ведущему специалисту организационно-правового отдела Бикбердиной В.Т. привести должностные инструкции специалистов, осуществляющих работу с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Усть-Юган в соответствие с данным Порядком.
4. Признать утратившим силу постановление администрации сельского поселения Усть-Юган от 30.07.2013 № 86-па «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Усть-Юган».
5. Настоящее постановление подлежит опубликованию в бюллетене «Усть-Юганский вестник» и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Усть-Юган.
6. Контроль за выполнением постановления осуществляю лично.

Глава поселения Б.В. Сочинский

Приложение

к постановлению администрации

сельского поселения Усть-Юган

от 19.01.2017 № 20-па

ПОРЯДОК

организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан,

 лиц без гражданства, объединений граждан, том числе юридических лиц

в администрации сельского поселения Усть-Юган

1. **Общие положения**
	1. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к совершенствованию работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации в муниципальном образовании сельское поселение Усть-Юган и оценки эффективности деятельности, направленной на достижение целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации администрации сельского поселения Усть-Юган.
	2. Целями утверждения данного Порядка являются:
* совершенствование работы с обращениями;
* повышение уровня удовлетворенности авторов обращений результатами рассмотрения их обращений, и принятым по ним мерам;
* снижение активности населения через определение необходимости
разработки управляющих воздействий или корректирующих управляющих
воздействий на выявленные, требующие повышенного внимания вопросы на основе анализа количества и характера вопросов, а также установление причинно-следственных взаимосвязей количества и характера вопросов, решение которых входит в компетенцию администрации сельского поселения Усть-Юган и необходимого содержания управляющего воздействия.
	1. Настоящий Порядок определяет процедуру по централизованному учету, организации рассмотрения, осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа, обобщения содержащейся в них информации, а также основные направления по повышению у авторов уровня удовлетворенности работы с обращениями, поступающих в адрес Главы сельского поселения Усть-Юган, заместителя главы сельского поселения Усть-Юган, специалистов администрации сельского поселения Усть-Юган.
	2. Рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения Усть-Юган осуществляется в соответствии с:
* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Законом Ханты-Мансийского авто­номного округа - Югры от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государствен­ной власти Ханты-Мансийского авто­номного округа - Югры»;
* Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан, в том числе юридических лиц в приемных Президента Российский Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденными подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30.07.2015 № 10) с изменениями, утверждёнными подпунктом 4.3 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан
и организаций (протокол заседания от 25.02.2016 № 11) (далее – Методические рекомендации);
* Уставом муниципального образования сельское поселение Усть-Юган.
	1. Предметом рассмотрения являются вопросы, содержащиеся в обращениях, отражающие складывающиеся в сферах общественных отношений фактические и общественные практики, требующие эффективного разрешения, включая надлежащее обеспечение, защиту прав и свобод автора обращения администрацией сельского поселения Усть-Юган.
	2. Порядок не распространяется на:
* отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами
сельского поселения Усть-Юган по предоставлению муниципальных услуг;
* поступившие документы и материалы граждан, направленные ими
в порядке судопроизводства;
* депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской
деятельностью;
* служебные документы.
	1. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	2. Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:
1. Должностное лицо – Глава сельского поселения Усть-Юган, заместитель главы сельского поселения Усть-Юган.
2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения – Глава сельского поселения Усть-Юган, заместитель главы сельского поселения Усть-Юган, на чье имя пришло обращение и за подписью которого будет дан ответ на обращение.
3. Лицо, ответственное за подготовку проекта ответа
на обращение – заместитель главы сельского поселения Усть-Юган, начальники отделов, специалисты администрации сельского поселения Усть-Юган, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение.
4. Автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации,
иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(е)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в администрацию сельского поселения Усть-Юган, либо к должностному или уполномоченному лицу.
5. Коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи.
6. Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в администрации сельского поселения Усть-Юган должностным либо уполномоченным лицом.
7. Неоднократное обращение (аналогичное обращение) – второе и более обращение одного и того же автора, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу (подвопросу).
8. Повторное обращение – второе (и последующее) обращение одного и того же автора, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое
по предыдущему обращению, ранее рассмотренному или указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения.
9. Вторичное обращение – обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию, администрации сельского поселения Усть-Юган, должностного или уполномоченного лица, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса.
10. Контрольное обращение – обращение автора, направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной государственный орган, орган местного самоуправления и (или) иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, иную организацию и их должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения.
11. Анонимное обращение:
* в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего
обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* в форме электронного документа, в котором не указана фамилия
направившего обращение или адрес электронной почты;
* в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации);
1. Некорректное по содержанию обращение – обращение, в котором
содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.
2. Некорректное по изложению обращение – обращение, в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах администрации сельского поселения Усть-Юган, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении.
3. **«**Много пишущий автор» – автор обращения, направивший к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу три и более обращения по разным вопросам (подвопросам).
4. Не обращение– текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, или не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.
5. Открытое письмо – адресованная администрации сельского поселения Усть-Юган или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в сети «Интернет».
6. Электронный документ **–** документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.
7. Электронное сообщение – адресованная администрации сельского поселения Усть-Юган или должностному лицу информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефон справочной службы, а также информация, размещенная на адресованных администрации сельского поселения Усть-Юган или должностному лицу страницах сайтов в сети «Интернет».
8. Служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности администрации сельского поселения Усть-Юган.
9. Объективность – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения. Объективность означает также отсутствие у подписавших ответ на обращение должностных лиц экономических и иных стимулов в искажении предоставленной информации.
10. Всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам.
11. Правовая обоснованность – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя.
12. **Порядок информирования населения
об организации рассмотрения обращений**
	1. В администрации сельского поселения Усть-Юган рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования сельское поселение Усть-Юган в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Уставом муниципального образования сельское поселение Усть-Юган.
	2. Граждане и иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица информируются о местонахождении приемной Главы сельского поселения Усть-Юган, заместителя главы сельского поселения Усть-Юган, об установленных для личного приема граждан днях и часах, с указанием актов, регулирующих эту деятельность, ответственных за обеспечение личного приема, с указанием номера телефона, информацию о проведенных личных приемах граждан, о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерам, нормативно-правовых актов, выписок из них, а также о правовых актах, регулирующих порядок работы с обращениями, о контактных телефонах для справок через официальный сайт органов местного самоуправления сельского поселения Усть-Юган, объявления на информационных стендах администрации сельского поселения Усть-Юган, личных приемах и объявления в муниципальном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».
	3. Почтовый адрес для направления обращений: 628325,
	дом 5, п. Усть-Юган, Нефтеюганский район Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область.
	4. Контактные телефоны для приема обращений факсимильной связью, получения справочной информации: ф.т.8(3463)31 60 39, ф.т.31 60 31, 31 60 33.

Прием обращений в электроном виде осуществляется через Интернет- приемную на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Усть-Юган <http://www.ust-ugan.ru/>.

* 1. Требования к оформлению обращения размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Усть-Юган в рубрике «Информация для граждан», на информационных стендах администрации сельского поселения Усть-Юган и муниципального учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».
	2. Делопроизводство и информационно-справочную работу по обращениям граждан осуществляет организационно-правовой отдел администрации сельского поселения Усть-Юган (далее по тексту – Управление).
	3. Регистрация обращений осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело») путем присвоения ему порядкового номера с созданием электронного образа.
	4. Рассмотрение обращений граждан производится в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, применяемый для систематизации, обобщения и анализа обращений, и «не обращений».
1. **Требования к оформлению обращений**
	1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
	2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
	3. Гражданин, направивший обращением в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.
	4. Обращения, поступившие в администрацию сельского поселения Усть-Юган или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
2. **Прием и первичная обработка обращений**
	1. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно автором обращения либо его представителем, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа через официальный сайт органов местного самоуправления сельское поселение Усть-Юган.
	2. Все письменные обращения и связанные с их рассмотрением материалы, поступают в организационно-правовой отдел и подлежат:

4.2.1. Проверке правильности адресации, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт.

4.2.2. Систематизации текстов на этапе их прочтения разделение на:

* обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые
в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;
* «не обращения»;
* открытые письма;
* электронные сообщения.
	1. Обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения Усть-Юган, в день поступления регистрируется секретарем руководителя и передается в организационно-правовой отдел.
	2. Обращения, поступившие на имя Главы сельского поселения Усть-Юган, заместителя главы сельского поселения Усть-Юган администрации с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату.

1. **Регистрация поступивших обращений**
	1. Поступившие в органы местного самоуправления сельского поселения Усть-Юган тексты в письменной форме подлежат учету путем создания учетной записи в СЭД «Дело» с целью фиксации даты, времени поступления, адресата с присоединением электронного образа конверта (при наличии).

5.2. Обращения, поступившие до 17 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, – следующим рабочим днем. Регистрация осуществляется путем создания электронной регистрационной карты (далее – ЭРК) с присоединением электронного образа текста.

* 1. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место,
	предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающим его прочтение.
	2. При регистрации в ЭРК вносится:
* дата регистрации;
* указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) автора, его адрес или адрес электронной почты. Коллективное обращение регистрируется на автора обращения, указанного первым, в случае, если в обращении не указано иное.
* указывается признак «много пишущий автор» (при наличии);
* отмечается канал поступления обращения;
* определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращения (кроме коллективных, общественных объединений, юридических лиц);
* определяется кратность поступления (первичное, повторное, неоднократное) обращения;
* определяется признак вторичности обращения;
* определяется вид каждого обращения:
1. предложение;
2. заявление;
3. жалоба;
4. «не обращение»;
* определяется тема и код вопроса в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;
* определяется предмет ведения по каждому вопросу (уровня компетенции).
	1. После занесения первичных данных в ЭРК материалы по обращению передаются в организационно-правовой отдел.
	2. Организационно-правовой отдел вносит принятое по обращению решение:
* рассмотреть обращение:
1. с направлением ответа автору;
2. с направлением ответа автору о переквалификации обращения;
3. с направлением уведомления автору о продлении срока рассмотрения обращения в связи с направлением в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения автора;
* рассмотреть обращение без направления ответа автору и списав обращение в дело;
* о направлении обращения в течение 7-ми дней для рассмотрения:
1. в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного
в обращении вопроса;
2. в орган, в компетенцию которого входит решение поставленного
в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.
* выявление обращений, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения:
1. анонимного обращения;
2. анонимного обращения, содержащего сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, с решением о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
3. обращения, в котором обжалуется судебное решение, с решением
о направлении в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения ответа автору о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
4. обращения с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, с решением о направлении автору ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
5. обращения, содержащего вопрос, на который автору неоднократно
давались письменные ответы по существу;
6. обращения автора, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело;
7. обращения, не поддающегося прочтению;
8. обращения противоправного характера.
* указывается количество листов либо формат и объем электронного файла;
* если к письменному обращению прилагаются оригиналы или подлинники документов, специалисты организационно-правового отдела снимают с них копии, и в течение 3 рабочих дней обеспечивают их возврат автору обращения по указанному в обращении адресу. При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений составляется акт в 2-х экземплярах, один из которых остается в организационно-правовом отделе и приобщается к поступившему обращению, другой направляется отправителю.
	1. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.
	2. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть
	связано СЭД «Дело» с предыдущими обращениями.
	3. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.
	4. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней Управление направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.
	5. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.
	6. Специалист организационно-правового отдела не позднее 3 рабочих дней готовит уведомление автору обращения на бланке администрации сельского поселения Усть-Юган о получении его обращения с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения.
	7. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, организационно-правовым отделом принимается на особый контроль и в ЭРК обращения выставляется соответствующий вид контроля. В случае, если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в ЭРК указывается срок, указанный в поручении.
	8. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых
	не входит в компетенцию администрации сельского поселения Усть-Юган, в 7-дневный срок со дня их регистрации направляются в другие органы, должностным лицами по принадлежности для рассмотрения подведомственных им вопросов с уведомлением об этом автора в тот же срок. Администрация сельского поселения Усть-Юган при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу или руководителям организаций, предприятий, учреждений, может в случае необходимости запрашивать в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения. В случае, если администрация сельского поселения Усть-Юган не располагают сведениями о наличии запрашиваемой информации о другом органе, должностном лице, об этом также в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается автору специалистами организационно-правового отдела.
	9. Поступившие в администрацию сельского поселения Усть-Юган обращения, содержащие сообщения о фактах коррупции, в течение 2-х рабочих дней направляются в соответствии с компетенцией для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции, и в случае выявления таковых централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мерах.
	10. Поступившие для рассмотрения резолюции митингов и собраний в течение 5 рабочих дней направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией.
	11. Поступившие «не обращения» организационно-правовой отдел регистрирует и направляет гражданину соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления.
1. **Постановка обращений на контроль**
	1. Все обращения, направляемые в администрацию сельского поселения Усть-Юган либо должностному лицу, ставятся на контроль с целью устранения недостатков в работе администрации сельского поселения Усть-Юган.
	2. Основаниями для постановки на особый контроль обращений могут
	служить:
* содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, лиц без гражданства, общественных объединений, в том числе юридических лиц;
* содержащиеся обоснованные просьбы об оказании помощи илиподдержки гражданам из социально-незащищенных групп населения либо гражданам пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;
* поднимаемые в обращении общественно-значимые проблемы (в случае, если автором обращения является объединение граждан или подписано большим количеством граждан).
	1. Должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения либо специалистами организационно-правового отдела обращение может быть возвращено, должностному лицу, специалисту ответственному за подготовку проекта ответа для повторного рассмотрения обращения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.
	2. Решение о постановке на контроль, продление срока контроля, снятии обращения с контроля принимают специалисты организационно правового отдела.
1. **Направление обращений на рассмотрение**
	1. Специалисты организационно-правового отдела после регистрации обращения и составления электронной регистрационной карты направляют его на рассмотрение не позднее следующего рабочего дня должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, либо уполномоченному лицу, в случае отсутствия должностного лица, для принятия решения.
	2. В ЭРК должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в течение 2 рабочих дней, либо уполномоченное на то лицо выносит резолюцию должностному лицу, специалисту ответственному за подготовку проекта ответа.
	3. В случае если обращение, по мнению должностного лица, специалиста ответственного за подготовку проекта ответа на обращение, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения обращение возвращается через организационно-правовой отдел должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, при наличии согласования с должностным лицом, специалистом которому предлагается передать данное обращение на рассмотрение с сопроводительным письмом.
	4. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку проекта ответа автору обращения, а так же информирование должностного лица, направившего на рассмотрение обращений, поставленных особый контроль, осуществляет должностное лицо, указанное первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5-ти рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, проект ответа по своему направлению деятельности и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).
	5. Запрещается направлять обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни автора обращения, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иной орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
	6. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу или в орган, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается автору обращения организационно-правовым отделом с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
	7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации организационно-правовой отдел возвращает автору обращения с разъяснением порядка обжалования.
	8. На каждое письменное обращение специалист организационно-правового отдела заводит дело.
2. **Рассмотрение обращений
администрации сельского поселения Усть-Юган**
	1. Обращение с резолюцией должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения может направляться непосредственно как конкретным должностным лицом, так и специалистом администрации сельского поселения Усть-Юган.

В поручении указываются: фамилии и инициалы должностных лиц, специалистов, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей.

Должностные лица, специалисты ответственные за подготовку проекта ответа на обращение при рассмотрении обращения обязаны провести работу с заявителем по существу поставленных в обращении вопросов:

* внимательно разобраться по существу заданного вопроса.
При необходимости истребовать нужные документы, направить специалистов
на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
* принимать объективное, своевременное и всестороннее решение по обращениям граждан, обеспечивать исполнение этих решений;
* систематически анализировать и обобщать обращения с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц.
	1. Должностное лицо, специалист ответственный за подготовку проекта ответа на обращения, вправе пригласить автора обращения для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения автора по существу поставленных в обращении вопросов.
	2. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.
	3. В случае поступления от автора обращения заявления об отсутствии подачи обращения, указанное обращение признается анонимным, ответ на него не дается.
	4. Результатом рассмотрения обращения в администрации сельского поселения Усть-Юган и в ее структурных подразделениях является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответов автору либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращения и принятия мер по разрешению содержащихся в нем вопросов и ответа авторам.
	5. Рассмотрение обращения, содержащего вопрос, на который автору давались ответы по существу, осуществляется с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям этого автора или существа данных ему разъяснений.
	6. В случае, если предметом обращения является вопрос, на который автору обращения неоднократно (2 и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения, и о прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись в администрацию сельского поселения Усть-Юган или одному и тому же должностному лицу.
	7. Поступившие от должностных лиц, специалистов ответы по итогам рассмотрений обращения и материалы, относящиеся к нему, подлежат возврату в организационно-правовой отдел, специалисты которого вносят и формацию о завершении рассмотрения, создают электронный образ документа для систематизации.
	8. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений производится на основе ответов должностных лиц, специалистов администрации сельского поселения Усть-Юган, данных по итогам рассмотрения обращений с учетом:
* формы ответа автору (письменной, устной, электронного документа);
* характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:
1. «разъяснено» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;
2. «не поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;
3. «поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;
4. «Поддержано частично» – обращение удовлетворено не по всем вопросам;
5. «оставлено без ответа» – принято решение об оставлении его без ответа.
* сроков рассмотрения обращений:
1. рассмотрено в установленные сроки;
2. рассмотрено с нарушением сроков;
3. срок продлен;
* формы рассмотрения обращений:
1. с выездом на место;
2. с участием автора;
* должности лица, подписавшего ответ:
1. Глава поселения;
2. Заместитель главы поселения;
* информации автора об итогах рассмотрения обращения:
1. автором ответ получен;
2. автором ответ не получен;
* принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов авторов:
1. привлечены к ответственности;
2. не привлечены к ответственности.
	1. В случае, поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения в течение 3 рабочих дней организационно-правовой отдел осуществляет сопоставление автора обращения с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
	2. По итогам сопоставления организационно-правовой отдел уведомляет должностное лицо, ответственного за рассмотрение обращения о результатах сопоставления, которое принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем Управление уведомляет заявителя.
	3. Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, не определено как автор обращения, обращение подлежит рассмотрению в установленном Порядке.
3. **Сроки рассмотрения обращений**
	1. Письменные обращения, поступившие в администрацию сельского поселения Усть-Юган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30-ти календарных дней со дня регистрации письменного обращения.
	2. В установленные 30 календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.
	3. Глава сельского поселения Усть-Юган, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо (автор резолюции) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

1. **Продление сроков рассмотрения обращений**
	1. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов,
	поставленных в обращении, проведения специальной проверки и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив письменно о продлении срока рассмотрения автора, направившего обращение.
	2. Решение о продлении сроков рассмотрения обращения принимается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, по служебной записке должностного лица, специалиста ответственного за подготовку проекта ответа с указанием причины и срока продления. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения. Копия служебной записки направляется в организационно-правовой отдел.
	3. Если контроль над рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока.
	4. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится в СЭД «Дело».
2. **Критерии оценки ответов на обращения**

Критерии оценки ответов должностных лиц, на обращения разработаны в целях дальнейшего совершенствования рассмотрения обращений.

* 1. Для оценки ответа на обращение организационно-правовой отдел осуществляет:
* проверку соблюдения сроков:
	1. рассмотрения обращения;
	2. представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, находящегося в режиме ожидания;
* проверку ответа на обращение и сопроводительного служебного документа, к которым приложены необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, на наличие необходимых реквизитов:
1. бланка администрации сельского поселения Усть-Юган;
2. даты и исходящего номера;
3. должности, фамилии и инициалов, подписи лица, давшего ответ;
* проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению;
* анализ содержания ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов:
1. на освещение всех вопросов, поставленных в обращении;
2. на раскрытие всех установленных обстоятельств;
3. на отражение всех доводов автора(ов);
* оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:
1. «поддержано»;
2. «частично поддержано»
3. «не поддержано»;
4. «разъяснено»;
5. «оставлено без ответа».
* анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или
защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы - «поддержано»;
* анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод
и законных интересов автора, в случае принятия решения по результатам
рассмотрения заявления - «разъяснено»;
* проверку наличия ссылок на конкретные нормы права;
	1. По результатам проверки ответа на обращение и представленных
	необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалисты организационно-правового отдела дают оценку:
* своевременности рассмотрения обращения;
* всесторонности рассмотрения обращения;
* объективности рассмотрения обращения;
* правовой обоснованности принятых по результатам рассмотрения обращения решений.
	1. После оценки ответа на обращение специалисты организационно-правового отдела передают дело должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения для принятия решения о снятии обращения с контроля.
	2. В случае, если ответ на обращение не удовлетворяет хотя бы одному из критериев должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения принимает решение о постановке обращения на дополнительный контроль.
	3. В случае если документы и материалы, необходимые для принятия конкретного решения по обращению, находятся в режиме ожидания, удовлетворяют критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, то должностное лицо, специалист ответственный за рассмотрение обращения направляет промежуточный ответ автору обращения, находящемуся в режиме ожидания.
	4. При осуществлении оценки результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, по принятому решению («разъяснено»; «не поддержано»; «поддержано», в том числе «меры приняты», «частично поддержано», «оставлено без ответа») автором может быть дана одна из следующих оценок:
* «согласен» с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении и снятие с контроля обращения.
* «не согласен» с решением, по результатам рассмотрения вопроса,
содержащегося в обращении с последующим принятием мердополнительного
контроля до достижения оценки «согласен».

Дополнительные меры контроля включают в себя:

1. подготовку специалистами организационно-правового отдела уведомления на возврат оригинала дела на доработку для совместной работы автора обращения с должностным лицом, специалистом ответственным за подготовку проекта ответа, с целью выявления проблемных вопросов и поиска совместного решения, удовлетворяющего автора;
2. подготовку должностным лицом, специалистом ответственным за подготовку проекта ответа, дополнения к ответу в 10-дневный срок с приложением пояснительной записки о принятых мерах на имя должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.
	1. Оценка автором обращения результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении и принятых по нему мер определяется:
* в очередном обращении автора;
* посредством указания автором соответствующей оценки через Интернет-приемную на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Усть-Юган;
* путем уточнения у автора мнения о результатах рассмотрения обращения в устной форме, в письменной форме или в форме электронного документа, SMS-сообщения;
* при проверке результатов рассмотрения обращения с участием автора выездом на место.
	1. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, мнение автора обращений специалисты организационно правового отдела заносят в СЭД «Дело».
1. **Оформление ответов на обращение**
	1. Ответ авторам обращений оформляется на бланке письма администрации сельского поселения Усть-Юган, указывается номер, дата регистрации обращения, и подписывается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения (вынесшим резолюцию). Должностное лицо, специалист ответственный за подготовку проекта ответа направляет ответ на обращение автору заказным письмом с уведомлением.
	2. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему должностное лицо, специалист ответственный за подготовку проекта ответа вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в СЭД «Дело» и организационно-правовой отдел.
	3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по адресу, указанному в обращении.
	4. Ответы в федеральные органы государственной власти и органы
	государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
	о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения Усть-Юган, в случае его отсутствия – уполномоченное им лицо.
	5. В ответе в федеральные органы государственной власти, органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, органы местного самоуправления Нефтеюганского района. другого муниципального образования указывается информирование автора о результатах рассмотрения обращения – «согласен», «не согласен», «частично согласен».
	6. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии штампа «Полежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.
	7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес автора, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех, подписавших обращение.
	8. Если по результатам рассмотрения обращения принят муниципальный правовой акт, копия соответствующего акта с сопроводительным письмом направляется автору.

 12.10. К ответу автору обращения прилагаются:

* акт, в случае обнаружения во вложении подлинников документов,
приложенные к обращению;
* памятка о способах выражении мнения по данному ответу автором
обращения.

12.11. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

1. **Предоставление справочной информации
о ходе рассмотрения обращений**
	1. В любое время с момента регистрации обращения автор 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.
	2. Результатом предоставления справочной информации при личном
	обращении автора или по справочному телефону является информирование о регистрационном номере поступившего обращения и о том какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение.
2. **Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений**
	1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 его компетенцией.
	2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение 7-ми дней со дня регистрации, возвращается автору, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
	3. Администрация сельского поселения Усть-Юган или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить автору, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом.
	4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации сообщается автору, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
	5. В случае, если в письменном обращении автора 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, Глава сельского поселения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию сельского поселения Усть-Юган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется автор, направивший обращение. Последующее обращение автора с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется в Управлении в соответствии с настоящим Порядком и ответ не дается. Должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается автору с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».
	6. 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, автору, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
	7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, автор вправе вновь направить обращение в администрацию сельского поселения Усть-Юган или должностному лицу.
	8. На письма, не являющиеся, заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения) ответы не даются.
	9. Ошибочно направленные письменные обращения, а так же письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения Усть-Юган, в 7-дневный срок со дня их регистрации направляются в другие органы, должностным лицам по принадлежности для рассмотрения подведомственных им вопросов с уведомлением об этом автора в тот же срок.

14.10. Ошибочно направленные электронные обращения остаются без рассмотрения.

1. **Принятие решения о безосновательности очередного обращения
и прекращении переписки с автором, по конкретному вопросу**
	1. Принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором, в том числе юридического лица, в дальнейшем рассмотрении обращения, а также о принятии решения о не предоставлении информации необходимо в целях совершенствования работы и определения единого подхода к рассмотрению обращений.
	2. Порядок проверки поставленного в обращении автора вопроса на повторность и неоднократность:
* должностное лицо, специалист ответственный за подготовку проекта ответа на обращение осуществляет проверку поставленного в обращении автором вопроса на повторность и неоднократность;
* при определении повторности или неоднократности должностное лицо, специалист ответственный за подготовку проекта ответа, проверяет наличие в обращении новых доводов или обстоятельств;
* если в обращении имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения происходит в установленном порядке;
* в случае если в повторном и неоднократном обращении автора имеется вопрос, на который ему уже давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением и не приводятся новые доводы или обстоятельства, то должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, с согласия должностного лица, специалиста ответственного за рассмотрение обращения направляет автору ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки;
* в учетной карточке ставится отметка «Заявитель предупрежден
о прекращении переписки по вопросу(ам):» описание вопроса в соответствии
с Типовым общероссийским тематическим классификатором, а также указывается номер и дата письма о предупреждении о прекращении переписки, а обращение направляется в архив;
* если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа докладывает в порядке подчиненности должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращение либо уполномоченному лицу о принятии решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки следующую информацию:
	+ 1. существо первичного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, существо данного ответа;
		2. существо повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах;
		3. существо настоящего обращения, и проект уведомления о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретному(ым) вопросу(ам).
* должностное лицо, специалист ответственный за рассмотрение обращения, либо уполномоченное на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки, в случае согласия с проектом уведомления о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу и подписывает указанное уведомление;
* в учетной карточке обращения, по которому принято решение о прекращении переписки по данному(ым) вопросу(ам), указывается вопрос в соответствии с Тематическим классификатором, отражающий суть обращения, дополнительно указывается вопрос «Прекращение переписки», а также номер и дата письма о предупреждении и прекращении переписки, выставляется событие «ПРП» - прекращение переписки.
* в случае несогласия автора с ответом, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, специалист вправе разъяснить автору его право обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.
1. **Основные направления деятельности по повышению у авторов
обращений уровня удовлетворенности работы с обращениями**

В целях повышения у авторов уровня удовлетворенности работы с обращениями:

* + 1. Должностным лицам, специалистам ответственным за подготовку проекта ответа необходимо применять следующее:

- принимать к рассмотрению обращения и давать авторам ответы по существу поставленных в них вопросов, в том числе на основе полученных от других органов и у иных должностных лиц необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов;

- рассматривать обращения с участием авторов, направивших обращения,
в том числе с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, направивших жалобы;

* подготовку ответов по существу поставленных вопросов, содержащих объективную и всестороннюю оценку изложенных фактов и информации, а также правовые обоснования принятых решений по поставленным в обращениях вопросам;
* осуществлять ознакомление авторов, направивших обращения с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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 законом тайну.
* осуществлять внутренний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.
	+ 1. Специалистам организационно-правового отдела:
* осуществлять внутренний контроль за результатами рассмотрения обращений иными органами или иными должностными лицами, куда направлены обращения в соответствии с их компетенцией по решению поставленных в обращениях вопросов;
* осуществлять внутренний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в администрации сельского поселения;
* осуществлять внешний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений путем:
* предоставления авторам права на обращение через интернет-приемную на едином официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Усть-Юган в сети Интернет;
* размещения на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Усть-Юган информации:

 а) о порядке направления обращения в администрацию сельского поселения Усть-Юган;

 б) о порядке обращения на личный прием, об ответственных за обеспечение личного приема, о проведенных личных приемах с указанием актов, регулирующих эту деятельность в администрации сельского поселения Усть-Юган;

 в) о правовых актах, регулирующих порядок работы с обращениями граждан;

 г) о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерам;

 д) о деятельности телефонных справочных служб; адресах приемных должностных лиц администрации сельского поселения Усть-Юган.

* осуществлять правовое просвещение авторов, направивших обращения, путем разъяснения:
* привлекать лиц, виновных в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ,
к ответственности дисциплинарной и административной ответственности.
* минимизировать сроки рассмотрения обращений, в том числе за счет
сокращения сроков пересылки их в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, путем:
* создания единого информационного пространства;
* применения типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений в целях единообразного учета, систематизации, обобщения и анализа обращений граждан;
* создания единых методик учета, систематизации, рассмотрения, обобщения и анализа обращений граждан.
1. **Ответственность должностных лиц при исполнении функции
по рассмотрению обращений граждан**
	1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
	2. Должностные лица, работающие с обращениями, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни автора, без его согласия.
	3. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.
	4. При утрате должностным лицом, ответственным за подготовку проекта ответа письменных обращений, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава сельского поселения Усть-Юган.
	5. При уходе в отпуск должностного лица, специалиста ответственного за подготовку проекта ответа, он обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его должностному лицу, специалисту. При переводе на другую работу или высвобождении от занимаемой должности должностное лицо, специалист ответственный за подготовку проекта ответа сдает всю документацию по обращениям, секретарю руководителя.
2. **Личный прием граждан в администрации сельского поселения**

**Усть-Юган**

* 1. Личный прием граждан должностными лицами в администрации
	сельского поселения Усть-Юган проводится в порядке, утвержденном постановлением администрации сельского поселения Усть-Юган.
1. **Анализ обращений**
	1. Специалистами организационно-правового отдела проводится анализ обращений, поступающих в администрацию сельского поселения Усть-Юган, который осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.
	2. Анализ обращений осуществляется в соответствии с утвержденными решениями рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:
		* по анализу обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также результатов рассмотрения и принятым по ним мер в администрации сельского поселения Усть-Юган в целях совершенствования деятельности по обеспечению достижения целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации;
		* по оценке администрацией сельского поселения Усть-Юган результатов рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах;
		* по проведению контрольных мероприятий в администрации по практике применения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
		* по оценке эффективности деятельности администрации сельского поселения Усть-Юган на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся
		в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без
		гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.
	3. Для анализа обращений специалисты организационно-правового отдела ежеквартально ведут реестры и итоговые таблицы:
		* оценки администрацией сельского поселения Усть-Юган результатов рассмотрения обращений и принятых мер по ним, с учетом мнения автора обращений о результатах рассмотрения их обращений и приятым по ним мерах;
		* оценки эффективности деятельности администрации сельского поселения усть-Юган на основе анализа порядка рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
		* оценки эффективности деятельности администрации сельского поселения Усть-Юган на основе анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.
		* дополнительную форму отчета по запросу информации об обращениях и вопросах, содержащихся в обращениях от российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию сельского поселения Усть-Юган, а также о результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах.
	4. Формы реестров и итоговых таблиц утверждаются распоряжением
	администрации сельского поселения Усть-Юган.
	5. После проведенного анализа и на основе выявленных нарушений
	организационно-правовой отдел разрабатывает Планы Контрольных мероприятий, которые утверждаются Главой сельского поселения Усть-Юган.
	6. Основаниями для включения в Планы контрольных мероприятий
	являются:

- повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом
(месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по общему количеству содержащихся в обращениях вопросов;

* + - повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом
		(месяцем, кварталом, полугодием) активности населения до 10 и более процентов по содержащимся в обращениях вопросам, относящимся к компетенции администрации сельского поселения Усть-Юган;
		- поступление обращения(ий) автора(ов) о преследовании за обращение с критикой соответствующих органов;
		- нарушение должностным лицом, специалистом порядка представления документов и материалов, запрошенных у данного должностного лица, специалиста либо необходимых для рассмотрения обращения, либо о результатах рассмотрения обращения, направленного данному должностному лицу, специалисту на рассмотрение, в компетенцию которого входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);
		- повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом
		(месяцем, кварталом, полугодием) до 10 и более процентов активности населения по жалобам на действия (бездействие) должностных лиц администрации сельского поселения Усть-Юган, в том числе муниципальных служащих;
		- повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом
		(месяцем, кварталом, полугодием) до 15 и более процентов активности населения по повторным и неоднократным обращениям;
		- повышение по сравнению с соответствующим предыдущим периодом
		(месяцем, кварталом, полугодием) до 15 и более процентов активности населения по вторичным обращениям;
		- нарушение администрацией сельского поселения Усть-Юган срока, установленного законодательством (30 дней), предоставления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений;
		- нарушение администрацией сельского поселения Усть-Юган срока, установленного законодательством (15 дней), представления документов и материалов, запрошенных в ней необходимых для рассмотрения обращения;
		- нарушение должностным лицом срока, установленного законодательством (15 дней), представления документов и материалов, запрошенных у данного должностного лица и необходимых для рассмотрения обращения;
		- наличие обращений, размещенных в сети «Интернет» или опубликованных в средствах массовой информации и вызвавших большой общественный резонанс – получивших до тысячи и более откликов пользователей или читателей.
	1. Организационно-правовой отдел направляет Планы Контрольных мероприятий заместителю главы сельского поселения Усть-Юган, руководителям отделов, в чью компетенцию входит решение поставленных в обращениях вопросов не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, которые в течение 2 дней дают поручения специалистам администрации сельского поселения Усть-Юган о разработке Комплексов мер, направленных на устранение выявленных нарушений с их утверждением.
	2. Если для разработки Комплекса мер требуется участие специалиста администрации сельского поселения Усть-Юган, курируемого другим руководителем, руководитель, принявший решение о разработке Комплекса мер, обеспечивает участие этого специалиста, по согласованию с руководителем, курирующим указанного специалиста.
	3. Специалисты администрации сельского поселения Усть-Юган не позднее 5 числа второго месяца следующего за отчетным кварталом направляют в организационно-правовой отдел информацию о выполнении Комплексов мер по устранению выявленных нарушений либо об отсутствии необходимости в разработке указанных мер, подписанную курирующими руководителями.

19.10. Организационно-правовой отдел до 20 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет Главе сельского поселения Усть-Юган, анализ информационно-статистического обзора, реестров и итоговых таблиц, а также обобщенную информацию об устранении выявленных недостатков и реализации предложений по итогам проведения Контрольных мероприятий для рассмотрения вопроса о снятии с контроля или о продлении контроля.

19.11. Снятие с контроля или продление контроля по вопросам, выявленным в ходе проведения Контрольных мероприятий и связанным с рассмотрением конкретных обращений авторов, осуществляется с учетом мнения автора обращений о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в их обращениях, и принятых по ним мерах.

1. **Отчетность**
	1. Ежемесячно, не позднее 5 числа следующего за отчетным месяцем, организационно-правовой отдел предоставляет в Управление по вопросам местного самоуправления и обращениям граждан (далее – Управление) администрации Нефтеюганско района:
		* реестры и итоговые таблицы, предусмотренные Сборником Методических рекомендаций;
		* информацию о количестве и характере обращений граждан;
		* информацию о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан и о результатах их рассмотрения.
	2. Специалисты Организационно-правового отдела уведомляют должностных лиц, специалистов ответственных за подготовку проекта ответа на обращение, об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в течение 5 последующих дней.
	3. Специалисты Управления направляют должностным лицам, ответственным за рассмотрение обращений, перечень обращений, срок рассмотрения которых нарушен.
	4. По результатам анализа исполнительской дисциплины организационно-правовой отдел вносит Главе сельского поселения предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

Приложение № 1

к Порядку организации рассмотрения

обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Усть-Юган

 ОБРАЗЕЦ

*уведомления заявителю*

Бланк письма (Фамилия О.О.)

 (адрес)

 УВЕДОМЛЕНИЕ

Ваше обращение, поступившее в администрацию сельского поселения Усть-Юган посредством…, по вопросу… зарегистрировано, в организационно-правовом отделе за № 0000 от дд.мм.гггг в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Контактный телефон для получения справочной информации о ходе рассмотрения обращения: 8(3463)31 60 33.

Должность И.О.Фамилия