

|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ МАТЧЕРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**  **ЗЕМЕТЧИНСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ** |
|  |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от | 00.09.2021 | № | проект |
| с. Матчерка | | | |

**Об утверждении Регламента работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области**

Руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Пензенской области от 28.12.2012 № 2327 – ЗПО «О порядке рассмотрения обращений граждан в Пензенской области», [Уставом Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области](http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=5B1C7915-63B0-4323-941D-9F011B6E4620),

**Администрация Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы по рассмотрению обращений граждан администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области (далее - Регламент).

2. Специалисту администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области обеспечить рассмотрение обращений граждан в строгом соответствии с требованиями настоящего Регламента.

3. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «МАТЧЕРСКИЕ ВЕСТИ».

4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Главу администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

Глава администрации

Матчерского сельсовета

Земетчинского района Пензенской области Н.И. Кузнецов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Матчерского сельсовета Земетчинского района

Пензенской области

**РЕГЛАМЕНТ**

**работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент устанавливает основные требования к организации работы с письменными и устными обращениями граждан, в том числе в форме электронного документа, поступающими в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, главы администрации Земетчинского сельсовета района Пензенской области и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

В соответствии со ст. 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.2. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, осуществляется специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

1.3. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за состояние делопроизводства по работе с обращениями граждан в администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области возлагается на специалиста администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

1.4. Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, в том числе в форме электронного документа, организовывает Глава администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области в соответствии с федеральным законодательством.

1.5. Администрация Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области организует прием и рассмотрение обращений граждан в пределах своей компетенции.

1.6. Установленный настоящим регламентом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

**2. Порядок приема и регистрации письменных обращений граждан**

2.1. Поступившие по почте в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области письменные обращения граждан (в том числе факсимильные сообщения и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат регистрации специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. При приеме и первичной обработке письменных обращений специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки.

2.2. Специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области:

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к письму подкалывается конверт;

- ошибочно поступившие письма, работа с которыми не входит в компетенцию администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, возвращает на почту невскрытыми, как ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями граждан подлежат хранению.

Поступившие копии документов (паспортов, военных билетов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений), фотографии и другие подобные приложения к письму подкалываются к обращению гражданина.

Поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом. В случае если заявителем в почтовое отправление вложен конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

2.3. Прием письменных обращений граждан производится в приемной администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, специалист администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области разъясняет заявителю (лицу, доставившему обращение) требования Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к оформлению письменного обращения (ст.7, п.1) и предупреждают его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен.

По просьбе заявителя (лица, доставившего обращение) на втором экземпляре обращения проставляется штамп «Администрация Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. Входящий номер. Дата. Фамилия и подпись сотрудника». При отсутствии у заявителя (лица, доставившего обращение) второго экземпляра обращения по его просьбе специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области ему выдается ксерокопия зарегистрированного обращения.

2.4. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом Главе администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

2.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, после регистрации передаются главе администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

2.6. На обращении, поступившем в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп «Администрация Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. Номер. Дата». В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

2.7. Все письменные обращения граждан, поступившие в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, а также обращения в форме электронного документа, регистрируются в журнале регистрации письменных обращений граждан (Форма №1) в течение трех дней со дня поступления. Если последний день срока приходится на нерабочий день, то письменное обращение регистрируется в ближайший за ним рабочий день.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен Главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. Кроме того, регистрация поступивших в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области обращений граждан осуществляется специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства.

2.8. Для классификации и учета определены следующие виды обращений граждан:

- личное – обращение, направленное непосредственно заявителем;

- индивидуальное – обращение, направленное уполномоченным заявителем представителем;

- коллективное – обращение, направленное от двух и более заявителей, объединенных общими интересами (общая работа, членство в одном из политических или общественных формирований, проживание в одном доме, микрорайоне и др.) Коллективными являются также обращения, поступившие от имени общественной организации предприятия, учреждения (заведения), а также резолюции митингов, собраний.

Если письмо подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первый или автор, в адрес которого просят направить ответ.

2.9. При поступлении в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, повторных письменных обращений граждан специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям по данному вопросу. Повторными считаются письма граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течение года, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

2.10. При регистрации письменного обращения и обращения в электронном виде присваивается регистрационный номер, который состоит из порядкового номера поступившего письма по журналу.

При регистрации коллективного обращения в регистрационном номере ставятся начальные буквы «Кол».

2.11. После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением контрольно – учетных карточек установленного образца (Приложение № 5).

На контрольно – учетной карточке повторного обращения, поступившего в приемную граждан, проставляется номер предыдущего обращения, поступившего в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области в течение календарного года.

2.12. Специалист администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области производит сканирование зарегистрированных письменных обращений граждан вместе с приложениями в формате pdf и размещает полученные электронные копии в соответствующей контрольно – учетной карточке в системе электронного документооборота и делопроизводства.

2.13. Рассмотрение, незарегистрированных письменных обращений не допускается.

**3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан**

3.1. Зарегистрированные специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области письменные обращения граждан (подлинники), а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями (в случае, если повторные обращения – перепиской по предыдущим обращениям) и Контрольно – учетными карточками в зависимости от содержащихся в них вопросов специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области направляются главе администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. Главе администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области в обязательном порядке направляются обращения, поступившие от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Председателя Законодательного Собрания Пензенской области независимо от тематики изложенных в них вопросов.

3.2. Если в обращении гражданина (в том числе без фамилии или почтового адреса) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Глава администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления ему обращений, определяет конкретных исполнителей.

Обращения могут рассматриваться непосредственно Главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района сельсовета Земетчинского района Пензенской области (в том числе с Пензенской области, специалистом администрации Матчерского выездом на место), или их рассмотрение может быть поручено иному органу местного самоуправления или должностному лицу.

Поручение об исполнении обращения гражданина дается должностным лицом в форме резолюции, которая заносится в контрольно – учетную карточку.

Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае если в резолюции руководителя рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям и не определён ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. После визирования главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области специалист администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области не позднее чем в двухдневный срок направляет всем исполнителям копии обращения и приложенных к нему материалов. В течение 15 дней со дня поступления поручения соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для рассмотрения обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.4. Поступившие в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

Поступившие в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области обращения граждан в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

Обращения граждан и организаций, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению противоправных действий, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, поступившие в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, рассматриваются безотлагательно или перенаправляются в соответствующий орган, учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, не позднее трех дней со дня обращения.

3.5. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

3.6. В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина, не относится к компетенции администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется согласно резолюции главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области по принадлежности в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и списывается «в Дело».

3.7. Обращения граждан, ошибочно адресованные главе администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области из других органов государственной власти, в течение двух дней возвращаются отправителю либо по согласованию с отправителем направляются по принадлежности.

3.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

3.9. В случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место.

3.10. В случае необходимости должностное лицо запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

3.11. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям.

В случае необходимости рассмотрения обращений на совещании с представителями предприятий, учреждений и организаций должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, дает поручение о подготовке совещания. По итогам совещания составляется протокол и готовится ответ заявителю.

3.12. 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, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.13. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным данным пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.15. В случае, если гражданин обращался с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения его обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

Если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается, о чём сообщается заявителю.

3.16. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на данное обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.17. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, ответ на обращение не дается. Данное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Регламентом.

3.18. В случае если в письменном обращении гражданина 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 при условии, что указанное обращение направлялось в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области или одному и тому же должностному лицу администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

В случае повторного поступления обращения, по которому главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области в соответствии с действующим законодательством и настоящим Регламентом уже принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу и заявителю направлено соответствующее уведомление, специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области указанное обращение регистрируется и списывается «в Дело».

3.19. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нём вопросов и гражданину, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

3.20. Обращения граждан с просьбами о приеме по личным вопросам главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области рассматриваются как письменные обращения. Специалист администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области заявителям направляет сообщения о записи на прием либо разъясняется порядок записи на приём в зависимости от содержания обращения.

3.21. Гражданин имеет право любым законным способом знакомиться с документами и материалами, непосредственно затрагивающие его права и законные интересы, если иное не предусмотрено законом.

3.22. Гражданин имеет право обратиться в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области за получением копий документов (копий ответов и материалов дел), непосредственно затрагивающие его права и законные интересы, любым законным способом.

3.23. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 24.11.2014 № 357-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**4. Порядок организации личного приема граждан, регистрации и рассмотрения устных обращений граждан**

4.1. Запись на прием и организация приема граждан главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области осуществляется специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

4.2. При записи на прием к главе администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес проживания, а также тему и причину обращения. Данные заявителя вносятся в журнал записи на прием к главе администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области (Форма № 2).

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.3. Запись на прием проводится ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 (кроме выходных и праздничных дней).

4.4. Специалист администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области после выяснения сути вопроса осуществляет запись на прием к главе администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

Содержание устного обращения в ходе личного приема граждан заносится в карточку личного приёма гражданина установленного образца (Приложение 4) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты приема.

Содержание обращения поступившего на телефонный узел заносится в контрольно – учетную карточку установленного образца (Приложение 5) с указанием фамилии, имени, отчества, адреса заявителя и даты поступившего телефонного сообщения.

4.5. Прием граждан ведется в установленные дни недели по графику, утверждаемому главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

График приема граждан составляется специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области и утверждается главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

График приема граждан размещается в фойе здания администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. Кроме того, размещается на официальном сайте администрации Матчерского.

Глава администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области вправе при возникновении необходимости установить дополнительный день (дни) и часы личного приема граждан вне графика приема.

Глава администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области вправе проводить личный прием с выездом в иные органы местного самоуправления.

4.6. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) лица, имеющие право в соответствии с федеральным законодательством;

2) инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

3) инвалиды I и II группы;

4) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

5) родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

6) бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

7) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

8) граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;

9) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Пензенской области»;

10) многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

11) родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

12) родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;

13) беременные женщины;

14) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

15) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

4.7. При записи на личный приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, на втором экземпляре обращения проставляется штамп «Администрация Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. Дата. Фамилия и подпись сотрудника». При отсутствии у заявителя второго экземпляра обращения по его просьбе специалистами приемной граждан ему выдается ксерокопия обращения.

4.9. Глава администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области при рассмотрении обращений граждан может, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан, принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

4.11. Регистрация устного обращения осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан (Форма №3).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен Главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

При регистрации устного обращения поступившего в ходе личного приема граждан присваивается регистрационный номер, который состоит из порядкового номера поступившего письма по журналу и в регистрационном номере ставятся начальные буквы «ЛП».

При регистрации устного обращения поступившего на телефонный узел присваивается регистрационный номер, который состоит из порядкового номера поступившего письма по журналу и в регистрационном номере ставятся начальные буквы «ТУ».

Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

После регистрации поступившие обращения оформляются в «Дела» с заполнением карточки личного приема граждан установленного образца.

На карточке личного приема повторного обращения в левом верхнем углу проставляется отметка «повторно».

4.12. Регистрация поступивших в адрес главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области осуществляется специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства.

4.13. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

4.14. Зарегистрированные специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области в соответствии с резолюцией должностного лица, проводившего прием, в течение трёх дней со дня регистрации направляются исполнителям для рассмотрения.

4.15. Контроль за исполнением резолюций и сроками рассмотрения устных обращений граждан осуществляется специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. Ответственность за своевременное рассмотрение устных обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несут исполнители, которым направлены обращения на рассмотрение и подготовку ответа.

4.16. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя.

Обращения граждан и организаций, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению противоправных действий, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, поступившие в администрацию Земетчинского района Пензенской области, рассматриваются безотлагательно или перенаправляются в соответствующий орган, учреждение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, не позднее трех дней со дня обращения.

4.17. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина.

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

4.18. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит рассмотрению в установленном действующим законодательством порядке рассмотрения обращений граждан и настоящим Регламентом.

4.19. Организация исполнения решений, принятых по результатам приема граждан, возлагается на администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

**5. Требования к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан**

5.1. Ответы на обращения граждан готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

5.2. При составлении ответа на обращения граждан необходимо соблюдать следующие требования:

- ответ следует строить раздельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов;

- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;

- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

- при отказе от выполнения содержащихся в обращении просьб, предложений необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные акты.

5.3. В ответах на обращения граждан не допускается:

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

5.4. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

5.5. Ответы на обращения, поступившие в адрес главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области с пометкой «лично», подписывает глава администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области либо должностное лицо, исполняющее его обязанности.

5.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.7. Ответы на обращения граждан, поступившие в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области подписываются только главой администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

5.8. Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления, дату поступления в администрацию Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области.

5.9. В левом нижнем углу ответа на последней странице указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

5.10. Обращения граждан после окончательного ответа на все поставленные вопросы снимаются с контроля должностными лицами, курирующих вопросы рассматриваемых обращений.

5.11. Обращения граждан, в процессе рассмотрения которых направляются промежуточные ответы заявителю, до окончательного решения всех поставленных вопросов с контроля не снимаются.

5.12. Завершение работы с обращением оформляется путем списания обращения «в Дело». При списании обращения «в Дело» должностное лицо, в правом верхнем углу на копии ответа заявителю делает надпись «в Дело», проставляет дату, заверяет их личной подписью.

5.13. Обращения граждан, ответы на них и документы, связанные с их решением, специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области формируются в отдельные дела установленной формы по мере их поступления. Документы в них располагаются в хронологическом порядке.

5.14. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

5.15. Обращения граждан, направленные на рассмотрение из федеральных органов государственной власти или из органов государственной власти субъекта Федерации, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

**6. Порядок осуществления текущего контроля за состоянием работы с обращениями граждан.**

6.1.Специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области проверяется правильность оформления ответа и делается отметка о снятии обращений граждан с контроля в системе электронного документооборота и делопроизводства, с указанием результатов рассмотрения.

6.2.Обращения граждан, которые требуют дополнительного рассмотрения, в соответствии с решением главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области рассматривавшего данные обращения, ставятся на дополнительный контроль.

При этом указываются причины продления сроков контроля и направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

6.3. Специалист администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области, работающий с обращениями, несет ответственность за сохранность находящегося у него документов и писем, за своевременность и полноту ответов заявителям.

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**7. Анализ работы с обращениями граждан.**

7.1. Специалист администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области не реже одного раза в квартал проводит анализ поступивших в адрес администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области главы администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области обращений граждан по характеру, содержанию обращений, и по результатам анализа выявляют проблемы, волнующие население в данный период времени.

**8. Формирование и хранение дел.**

8.1. Оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Матчерского сельсовета Земетчинского района Пензенской области. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

8.2. По истечении 2-х лет с момента регистрации в приемной граждан документы временного хранения передаются в текущий архив.

К документам временного хранения относятся: "Дела" по обращениям граждан и контрольно – учетные карточки, журналы регистрации письменных и устных обращений граждан, журналы входящей и исходящей корреспонденции в соответствии с номенклатурой дел.

8.3. Материалы обращений граждан хранятся в течение трех лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

Приложение №1

к Регламенту работы по рассмотрению обращений

граждан в администрации

Матчерского сельсовета Земетчинского района

Пензенской области

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № обращения | Дата регистрации обращения | Ф.И.О гражданина, адрес места жительства | Корреспондент (в случае если обращение направлено на рассмотрение из др. организаций), дата и номер документа | Краткое содержание | Ответственный исполнитель | Дата и подпись ответственного исполнителя | | | Перенаправлено на рассмотрение в пределах компетенции | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

к Регламенту работы по рассмотрению обращений

граждан в администрации Матчерского сельсовета

Земетчинского района Пензенской области

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | ФИО заявителя | Адрес, контактный телефон | Содержание обращения | Дата приема | Предыдущие обращения |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 3

к Регламенту работы по рассмотрению обращений

граждан в администрации Матчерского сельсовета

Земетчинского района Пензенской области

**Журнал регистрации устных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № обращения | Дата регистрации обращения | Ф.И.О. гражданина, адрес места жительства | Краткое содержание | Ответственный исполнитель | Дата и подпись ответственного исполнителя | | | Перенаправлено на рассмотрение в пределах компетенции | Отметка об исполнении |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 1

к постановлению администрации

Матчерского сельсовета Земетчинского района

Пензенской области от \_\_.09.2021 г. № \_\_\_

**КАРТОЧКА**

**ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

№ \_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы заявителя и занимаемая должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Социальное положение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

обратная сторона

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда и кем дан ответ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Я\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_с разъяснениями по моему устному обращению, полученными в ходе личного приема граждан, состоявшегося

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г. согласен(на).

По указанным в регистрационно-контрольной карточке вопросам письменного ответа не требую \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Приложение № 2

к постановлению Администрации

Матчерского сельсовета Земетчинского района

Пензенской области от \_\_.09.2021 г. № \_\_\_

**Контрольно-учетная карточка на обращение**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата регистрации |  | Регистрационный номер | | |  | Повтор |
|  |
| Ф.И.О. |  | | | | | |
| Адрес |  | | | | | |
| Социальное положение,льготная категория |  | | | | | |
| Организация-корреспондент |  | | | Срок для ответа о/к \_\_\_\_\_ | | |
| Краткое содержание обращения |  | | | | | |
| **Рассмотрел** | **Резолюция:** | | | | **Контроль:** | |
| **Исполнитель** |  | | **отправлено** | | **Срок:** | |
|  | | **отправлено** | | **Срок:** | |
| Доп.контроль до |  | | исполнено | |  | |
|  | | | | | | |
| Снято с оперативного контроля | **\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Дата Подпись | | **Списание в дело** | | **\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  Дата Подпись руководителя | |