**Порядок рассмотрения обращений граждан**

Порядок рассмотрения обращений граждан изложен в разделе VII. «Рассмотрение обращений граждан» инструкции по делопроизводству Администрации Новоталовского сельсовета Красногорского района Алтайского края, утвержденной постановлением Администрации Новоталовского сельсовета Красногорского района Алтайского края от 30.08.2019 № 27.

**VII. Рассмотрение обращений граждан**

7.1. Организация и обеспечение своевременного рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственных и муниципальных учреждений иных организаций и их должностных лиц осуществляется главой сельсовета.

7.2. Распределение поступающих обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственных и муниципальных учреждений иных организаций и их должностных лиц осуществляется в соответствии с распределением обязанностей между главой сельсовета и специалистами.

7.3. Обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственных и муниципальных учреждений иных организаций и их должностных лиц не направляются на рассмотрение организациям и должностным лицам, действия которых обжалуются.

Обращения, которые поступают от одного и того же лица по одному и тому же вопросу считаются повторными. Письменные обращения граждан, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

Обращения, подписанные двумя и более авторами, считаются коллективными.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых вопросов.

Все обращения, полученные во время личного приема, ставятся на контроль (приложение контрольно-ревизионной карточки).

7.4. Контрольные письма, направленные из вышестоящих организаций, ставятся на особый контроль.

Направленные обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственных и муниципальных учреждений иных организаций и их должностных лиц регистрируются в течение трех дней с момента поступления обращения12 и рассматриваются в срок не более 15 дней со дня их обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - в срок до одного месяца.

В отдельных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен только руководителем, давшим соответствующее поручение, на срок до 1 месяца. О продлении срока сообщается автору обращения. Ответ заявителю дает исполнитель.

7.5. Обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственных и муниципальных учреждений иных организаций и их должностных лиц считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по которым приняты исчерпывающие меры, разъяснены возможные пути и способы решения поднимаемых вопросов.

7.6 Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законом о 02.05.2006 № 59 –ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении в обязательном порядке указывается фамилия, 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, в том числе юридические лица, государственные и муниципальные учреждения, иные организации и их должностные лица вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.