**Установленные формы обращений**

В работе с обращениями граждан администрация муниципального образования «Сердежское сельское поселение» руководствуется Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращения могут быть индивидуальными и коллективными, представляться в письменной или в устной форме, содержать предложения, заявления, жалобы.

Способы обращения в администрацию муниципального образования «Сердежское сельское поселение» Сернурского района Республики Марий Эл:

1. Письменное обращение - в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления, фамилию, имя, отчество должностного лица, также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

Обращение может быть написано от руки, либо напечатано. Если Вы пишете от руки, то текст должен быть разборчивым, логично выстроенным и лаконичным по сути.

Обращение может быть коллективным, в этом случае оно должно быть подписано всеми гражданами (с расшифровкой подписи (ФИО) и адресом места жительства), и хотя бы часть подписей должна располагаться на том листе, где заканчивается текст обращения.

Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации муниципального образования «Сердежское сельское поселение».

Все обращения граждан, поступившие на имя главы администрации муниципального образования «Сердежское сельское поселение» ставятся на контроль.

Срок рассмотрения письменных обращений:

- Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию «Сердежского сельского поселения.

- Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Порядок рассмотрения отдельных письменных обращений:

1) В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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 с его компетенцией.

2) Орган местного самоуправления 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.

3) Ответ на обращение, текст которого не поддается прочтению, не дается.

4) Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, направляется в течение семи дней в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5) В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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

2. Устная форма обращения - личный приём граждан.

Прием граждан в администрации муниципального образования «Сердежское сельское поселение» ведут глава и специалисты администрации.

Получить информацию о времени приема граждан можно по телефону (83633)92215.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации устных обращений граждан. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Сердежского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3. Обращение посредством электронной почты администрации Сердежского сельского поселения.

Обращение, поступившее в администрацию поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменного обращения. В обращении гражданин 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.

Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.