АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОДАРОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

БУГУРУСЛАНСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.03.2018 с. Благодаровка № 12-п

О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Благодаровский сельсовет» Бугурусланского района Оренбургской области, утвержденный постановлением администрации муниципального образования «Благодаровский сельсовет» Бугурусланского района Оренбургской области от 01.02.2018 № 03-п

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Внести в Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Благодаровский сельсовет» Бугурусланского района Оренбургской области, утвержденный постановлением администрации муниципального образования «Благодаровский сельсовет» Бугурусланского района Оренбургской области от 01.02.2018 № 03-п, изменения и дополнения в соответствии с требованиями действующего законодательства и изложить Порядок рассмотрения обращений граждан в новой редакции согласно приложению к постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава муниципального образования Е.В.Демидова

Приложение к

постановлению администрации

Благодаровского сельсовета

от 20.03.2018 № 12-п

**Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования “Благодаровский сельсовет”**

1. **Общие положения**.

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования «Благодаровский сельсовет» Бугурусланского района Оренбургской области (далее - порядок) регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним [Конституцией](consultantplus://offline/ref=CF4221C7CD6165AABB8637570A39A9E8BFCD90CA974C9FC0CB2E357408EA723F5A2C35899AC9rClCM) Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан администрацией сельского поселения.

Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением администрацией сельского поселения, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2.Поступившие письма рассматриваются главой муниципального образования, либо лицом, официально исполняющим его обязанности.

3. Специалист администрации муниципального образования обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, адресованных главе муниципального образования, осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц администрации муниципального образования, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

5.Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях.

6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется глава администрации муниципального образования Благодаровский сельсовета. Лица, по результатам разбирательства, признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

8. Специалист администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; ведут учет и осуществляют контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

1. **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.**

9.Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе и телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, передаются специалисту администрации.

10.Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется специалистом администрации . Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

11. Обращения, поступившие по факсу, принимаются специалистом администрации муниципального образования и передаются для дальнейшей регистрации главе администрации Благодаровского сельсовета.

12. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются специалистом администрации для дальнейшей регистрации.

**III**. **Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.**

13. Обращения в письменной форме (в том числе, принятые в ходе личного приема) или в форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения или должностному лицу.

14.Специалист администрации муниципального образования:

-своевременно изучают их содержание и составляют аннотации;

-осуществляют подборку всех имеющихся в отделе материалов по

предыдущим обращениям заявителя;

- производят регистрацию

15. Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из индекса дела по номенклатуре администрации муниципального образования, первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (01- 30\А-1, 01-30\Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

16. После регистрации обращения граждан передаются главе администрации муниципального образования для ознакомления и наложения резолюции по направлениям своей деятельности.

16.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](consultantplus://offline/ref=CF4221C7CD6165AABB8637570A39A9E8BCCD9ECA9B1FC8C29A7B3B7100BA3A2F146938889BCBC998rFlBM) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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 пункте 25 Порядка.»

17. Глава администрации муниципального образования в течение 2-х рабочих дней по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Решением главы администрации муниципального образования является подписанная резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по компетенции.

18. В соответствии с резолюцией материалы направляют исполнителю.

19. Дата исполнения и результат рассмотрения заносятся в журнал регистрации.

20. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия главой администрации муниципального образования решения о приобщении обращения в дело.

21. В случае, если письмо подписано двумя или более авторами или поступило от трудового коллектива, общественной организации, то в журнал регистрации вносятся первые две фамилии. Такое обращение считается коллективным. Ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения.

22. 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. В журнале регистрации делается отметка “Анонимное”.

23. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

24. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Должностное лицо вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

25. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации, сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

25.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

26. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением порядка разрешения вопроса.

27. В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в регистрационной карте делается отметка “В дополнение к имеющейся переписке”, а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

28. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации муниципального образования вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию муниципального образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

29. Письменные обращения с вопросами о личном приеме должностными лицами администрации муниципального образования рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан.

30. Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования, в течение семи дней со дня регистрации пересылаются по принадлежности в орган, компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 22 настоящего порядка. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

31. В случае, если поручение главы администрации муниципального образования дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

32. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования с главой муниципального образования.

33. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. А если решение поставленных в обращении вопросов входит в компетенцию именно этих должностных лиц, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

34. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](file:///C:\Users\user\Downloads\№%2016%20от%2019.03.2018%20внесение%20изменений%20в%20порядок%20рассмотрения%20граждан.doc#Par95#Par95), установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**IV.Требования к оформлению ответа.**

35. Ответы в органы исполнительной власти области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, а также ответы на обращения граждан подписываются главой муниципального образования. В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации муниципального образования, ответ подписывается данным должностным лицом (при условии наделения данного должностного лица организационно-распорядительными полномочиями в установленном порядке).

36. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

36.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 40 настоящего Порядка на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

37. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

38. Ответы в органы исполнительной власти области и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона. На ответе заявителю указывается исходящий номер, который был присвоен обращению при регистрации в организационно-контрольном отделе.

39. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Обращение ставится на контроль до окончательного его исполнения.

40. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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](file:///C:\Users\user\Downloads\№%2016%20от%2019.03.2018%20внесение%20изменений%20в%20порядок%20рассмотрения%20граждан.doc#Par69#Par69) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

41. Все материалы, связанные с обращением гражданина, в т.ч. подлинник обращения, ответа на данное обращение, передаются ответственному должностному лицу для приобщения в соответствующее номенклатурное дело. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

42. В журнале регистрации обращений указывается результат рассмотрения и дата исполнения.

**V. Организация работы по приему граждан.**

43. Организация личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования осуществляется главой муниципального образования.

44. Глава муниципального образования в соответствии с графиком ежемесячно проводят прием граждан по личным вопросам.

График приема граждан по личным вопросам доводится до сведения населения в соответствии с установленным порядком, аналогичным порядку обнародования муниципальных правовых актов.

45. В ходе записи гражданина на прием специалист администрации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

Специалист администрации устно консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

46. Во время приема специалист администрации вправе направить заявителя на беседу к соответствующим должностным лицам структурных подразделений администрации муниципального образования, муниципальные предприятия и учреждения.

47. Специалист администрации осуществляет запись граждан на личный прием к главе муниципального образования и его заместителям (при наличии).

Обращение проверяется на повторность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя.

Подобранные материалы представляются главе муниципального образования.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется карточка личного приема гражданина.

Специалист для подготовки предварительной информации по вопросам граждан, записавшихся на прием,имеет право привлекать к рассмотрению указанных вопросов сотрудников структурных подразделений администрации муниципального образования, которые обязаны предоставлять необходимые справочные и информационные материалы, оказывать консультацию и другую необходимую помощь.

Запись на прием прекращается за день до даты приема.

Запись на повторный прием к главе муниципального образования и его заместителям (при наличии) осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

48. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

49. Прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи, осуществляемой сотрудником администрации.

50. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается. В случае отказа в удовлетворении просьбы, гражданину разъясняются мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

51. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов и не приводятся новые доводы и обстоятельства.

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

52. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

53. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает должностное лицо, ведущее прием.

54. После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям ответственные должностные лица администрации МО оформляют рассылку документов через приемную.

55. При поступлении ответа на обращение по личному приему сотрудник администрации на карточке проставляет результат рассмотрения и дату исполнения.

56. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами во время личного приема, направляется главе муниципального образования.

57. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц администрации муниципального образования по приему граждан осуществляет глава муниципального образования.

58. Глава муниципального образования и его заместители (при наличии) принимают решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

59. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

60. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен, о чем делается соответствующая отметка в карточке личного приема.

**VI. Сроки рассмотрения обращений граждан**

61. Все поступающие на имя главы муниципального образования, его заместителей (при наличии) обращения регистрируются в администрации Благодаровского сельсовета в течение трех дней с момента поступления.

62. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина за подписью должностного лица, принявшего решение о переадресации обращения.

63. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации муниципального образования, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

64. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки “Срочно” и “Весьма срочно”.

**VII.Контроль за рассмотрением обращений граждан.**

65. На письменном обращении, взятом на контроль должностным лицом администрации муниципального образования, проставляется штамп “Контроль”.

66. Контроль за исполнением поручений должностных лиц администрации муниципального образования осуществляется главой администрации.

67. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя руководителя, подписавшего резолюцию.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностными лицами, давшими поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

68. Ответственные специалисты администрации анализируют ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов.

69. Глава муниципального образования и его заместители (при наличии) принимают решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля.

70. Письменные обращения, копии документов, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

71. Рассмотренные обращения граждан и связанные с их разрешением документы хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**VIII.Ответственность должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.**

72. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.