**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ВАСИЛЬЕВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**

**АКБУЛАКСКОГО РАЙОНА**

**ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**27.02.2018 № 10-п**

|  |
| --- |
|  |

**« Об утверждении Положения о порядке**

**рассмотрения обращений граждан**

**в администрацию Васильевского сельсовета**

**Акбулакского района Оренбургской области.»**

В соответствии с Федеральным Законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1.Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Васильевского сельсовета, Акбулакского района, Оренбургской области

2.Контроль за данным постановлением оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации

МО Васильевский сельсовет П.И. Гуляев

Разослано : администрации Акбулакского района, в прокуратуру.

**Приложение к постановлению главы администрации**

**Васильевского сельсовета**

**от 27.02.2018г. № 10-п**

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в администрации Васильевского сельсовета**

**Акбулакского района Оренбургской области**

**1. Общие положения**

1.Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Васильевского сельсовета Акбулакского района Оренбургской области устанавливает основные требования к организации работы администрации Васильевского сельсовета Акбулакского района Оренбургской области с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",

2. В Администрации Васильевского сельсовета Акбулакского района Оренбургской области рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования сельсовета в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным, областным законодательством, нормативно-правовыми актами муниципального образования Васильевский сельсовет Акбулакского района Оренбургской области.

3. Поступившие письма рассматриваются главой администрации сельсовета.

4. Специалист I категории сельсовета обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, адресованных главе сельсовета, осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

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

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

Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

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

8. 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.

9. Специалист I категории администрации сельсовета регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; ведет учет и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

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

10. Все поступившие по почте (в том числе телеграммы) и непосредственно от граждан письменные, электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются специалистом I категории администрации сельсовета.

11. Обращения с пометкой "Лично", поступившие на имя должностных лиц администрации сельсовета регистрируются и передаются адресатам.

12. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале специалистом I категории администрации, и регистрируются.

13.Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются специалистом I категории администрации сельсовета и регистрируются.

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

14. Все письменные, электронные обращения, поступившие на имя должностных лиц регистрируются специалистом I категории администрации сельсовета.

16. Специалист I категории администрации сельсовета: своевременно изучает их содержание и составляет аннотации; осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя.

17. На поручениях, в которых указан срок исполнения письма, ставится штамп "Контроль".

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (A-l,.Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

18. Обращения с приложениями направляются на доклад главе

администрации сельсовета.

19. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение главе администрации сельсовета - 2 рабочих дня с момента поступления обращения.

20. Глава администрации сельсовета по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

21. Документы с резолюцией главы администрации сельсовета возвращаются специалисту I категории по общим вопросам администрации сельсовета.

22. В соответствии с резолюцией специалист I категории направляет материалы исполнителю.

23. Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в регистрационно­-контрольную карточку.

24. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия главой

администрации сельсовета решения о приобщении обращения в дело.

25. В случае, если письмо подписано двумя и более авторами или поступило от трудового коллектива, общественной организации, то в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две фамилии. Такое обращение считается коллективным. Ответ на коллективное обращение дается одному из авторов обращения.

26. 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 регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Анонимное".

27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

28. 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.

29. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый адрес поддаются прочтению.

30. В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в регистрационно-контрольной карточке 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.

31. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации сельсовета вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

32. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами администрации сельсовета рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

33. Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления муниципального образования Васильевский сельсовет Акбулакского района Оренбургской области, 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 27 настоящего административного регламента. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

34. В случае, если поручение главой администрации сельсовета 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.

35. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования со специалистом по общим вопросам администрации района.

36. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в органы исполнительной власти Оренбургской области, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

**IV. Требования к оформлению ответа**

37. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции. В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации Васильевского сельсовета, ответ подписывается данным должностным лицом.

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

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

40. Ответы в федеральные, региональные органы, и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

41. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату"

42. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

43. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются специалисту I категории администрации сельсовета. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки.

44. На регистрационно-контрольной карточке специалистом I категории администрации сельсовета указывается результат рассмотрения "Удовлетворено"', "Разъяснено", "Отказано", «Направлено» и дата поступления ответа.

45. Ответ и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада главе администрации сельсовета.

**V. Организация работы по приему граждан**

46. Организацию личного приема граждан главой администрации сельсовета осуществляют специалисты администрации. Организацию приема граждан специалистами администрации сельсовета осуществляют сами специалисты.

47. Прием граждан по личным вопросам ведут глава администрации сельсовета и специалисты в утвержденные дни и часы приема.

48.Специалисты устно консультируют заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

Согласовывают с главой администрации сельсовета круг должностных лиц администрации сельсовета приглашенных на прием граждан для подготовки заявителям оперативных ответов.

49. Во время приема специалист вправе направить заявителя на беседу

в соответствующие структурные подразделения администрации сельсовета.

50. 0бращение проверяется на повторность. В случае повторного

обращения осуществляется подборка всех имеющихся в отделе по работе с обращениями граждан материалов по предыдущим обращениям заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный

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

51.Специалист I категории администрации сельсовета поручает исполнителям подготовку предварительной информации по вопросам граждан, записавшихся на прием.

Запись на повторный прием к должностным лицам администрации сельсовета осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

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

53. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по письменным обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

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.

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

56. После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям специалист I категории администрации оформляет рассылку документов.

57. При поступлении ответа на устное обращение по личному приему главой администрации сельсовета, специалист I категории администрации сельсовета, ставит в регистрационной карточке отметку ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано") и дату.

58. Должностные лица администрации сельсовета делают отметки в регистрационных карточках указанных в п. 57 самостоятельно.

59. Контроль за своевременным исполнением поручений главы администрации Васильевского сельсовета по приему граждан осуществляет его помощник с последующим информированием руководителя о принятых мерах. Должностные лица администрации сельсовета самостоятельно осуществляют контроль за исполнением устных обращений граждан.

60. Если письменное обращение поступило в администрацию Васильевского сельсовета непосредственно от заявителя - глава администрации сельсовета принимает решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

61. Материалы с личного приема хранятся в течение 3 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**VI. Сроки рассмотрения обращений граждан**

62. Все поступающие на имя главы администрации Васильевского сельсовета и письменные обращения регистрируются специалистом I категории администрации сельсовета в течение трех дней с момента поступления.

63. Письменное обращение, содержащее вопросы решение которых не входит в компетенцию администрации Васильевского сельсовета Акбулакского района Оренбургской области, направляется в течение семи дней со дня поступления 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.

64. Письменные обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации Васильевского сельсовета, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

65. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки "Срочно" и "Весьма срочно".

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

66. На письменном обращении, взятом на контроль должностным лицом администрации района, проставляется штамп "Контроль"

67. Контроль за исполнением поручений главы администрации Васильевского сельсовета по исполнению письменных обращений осуществляется специалистом I категории администрации Васильевского сельсовета.

68. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения письменного обращения на имя руководителя, подписавшего поручение.

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

69. Специалист I категории администрации сельсовета анализирует ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в письменных обращениях граждан вопросов, и оформляет документы, связанные с рассмотрением письменных обращений, для доклада главе администрации сельсовета.

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

71. По итогам полугодий и года специалист I категории дает информацию о работе с письменными, электронными и устными обращениями к главе администрации Васильевского сельсовета Акбулакского района.

**VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение правил по рассмотрению 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.