АДМИНИСТРАЦИИ КИРЮШКИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

БУГУРУСЛАНСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |
| --- |
|  |

05.09.2017 с. Кирюшкино №26-п

Об утверждении порядка рассмотрения обращений

граждан в администрации Кирюшкинского сельсовета Бугурусланского района Оренбургской области

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

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Кирюшкинского сельсовета Бугурусланского района Оренбургской области согласно приложению.

2. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

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

Глава муниципального образования А.Ф.Кириллов

Разослано: в дело, администрации Бугурусланского района

Приложение

к постановлению администрации

Кирюшкинского сельсовета Бугурусланского района

от 05.09.2017 г. № 26-п

 Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Кирюшкинского сельсовета Бугурусланского района Оренбургской области

I. Общие положения.

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Кирюшкинского сельсовета Бугурусланского района Оренбургской области (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы администрации Кирюшкинского сельсовета Бугурусланского района Оренбургской области (далее – администрации муниципального образования) с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Поступившие письма рассматриваются главой муниципального образования.

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. 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 главе муниципального образования.

8. Специалист администрации муниципального образования 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.

II. 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 муниципального образования.

10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется всеми сотрудниками администрации муниципального образования «Кирюшкинский сельсовет». Документы на которых отсутствует фамилия имя отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата принимается, но ответы на них не даются, а в случае, если они содержат сведения по подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

11. Обращения, поступившие по факсу, принимаются специалистом администрации муниципального образования для дальнейшей регистрации.

12. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются специалистом администрации муниципального образования и регистрируются.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

13. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностных лиц администрации муниципального образования регистрируются специалистом администрации муниципального образования в отдельном журнале для регистрации обращения граждан.

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 первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (А-112, В-35 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

16. После регистрации обращения граждан передаются главе муниципального образования для ознакомления и наложения резолюции.

17. Глава 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 муниципального образования является подписанная резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по компетенции.

18. В соответствии с резолюцией материалы направляются исполнителю.

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

20. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия главой 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. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляются в течение пяти дней со дня их регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Оренбургской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 26 настоящего Порядка.

В случае если письменные обращения, содержащие информацию, указанную в абзаце первом настоящего пункта, поступившие в администрацию муниципального образования, не были адресованы главе муниципального образования, специалист в обязательном порядке направляет указанные обращения главе муниципального образования для рассмотрения и дачи соответствующих поручений.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

28. В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в журнале регистрации обращений граждан 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.

29. 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, глава 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.

30. Письменные обращения с вопросами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан.

31. 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.

32. В случае, если поручение главой 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.

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, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

IV. Требования к оформлению ответа.

35. Ответы в органы исполнительной власти области, администрацию Бугурусланского района об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, а также ответы на обращения граждан подписываются главой муниципального образования.

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.

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

38. Ответы 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 журнале регистрации обращений.

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 гражданина, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение гражданина направляется с электронного адреса администрации муниципального образования.

41. Все материалы, связанные с обращением гражданина, в т.ч. подлинник обращения, ответ на данное обращение передаются в специалисту администрации муниципального образования. 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. Глава муниципального образования в соответствии с графиком ежемесячно проводят прием граждан по личным вопросам.

График приема граждан по личным вопросам доводится до сведения населения посредством размещения на информационных стендах, а также размещается на сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

45. Специалист администрации муниципального образования осуществляет запись граждан на личный прием к главе муниципального образования.

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

Подобранные материалы представляются главе муниципального образования, ведущему личный прием.

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

Запись на прием прекращается за день до даты приема.

Запись на повторный прием к главе муниципального образования осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

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

47. Прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.

48. 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.

49. 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 глава муниципального образования 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.

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

51. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает глава муниципального образования.

52. После завершения личного приема специалист администрации муниципального образования оформляет рассылку документов.

53. При поступлении ответа на обращение по личному приему на карточке проставляется результат рассмотрения и дата исполнения.

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

55. Контроль за своевременным исполнением поручений по приему граждан осуществляет глава муниципального образования.

56. Глава муниципального образования 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.

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

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

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан.

59. Все поступающие на имя главы муниципального образования обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

60. 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.

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

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

VII. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан.

73. 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.