**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ВЕРХНЕЧЕБЕНЬКОВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ**

**САКМАРСКОГО РАЙОНА**

**ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 02.06.2022 г № 33-п**

**О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области**

В соответствии с Федеральным Законом от [2 мая 2006 г. № 59-ФЗ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановлением Правительства Оренбургской области от 12.12.2007 № 428-п «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Правительстве Оренбургской области»:

1.Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление № 3-п от 10.07.2008 г

3.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4.Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава муниципального образования

Верхнечебеньковский сельсовет Р.Б. Рахматуллин

**Приложение** к **постановлению**

**администрации**

**Верхнечебеньковского**

**сельсовета**

**от 02.06.2022 г № 33-п**

Порядок рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области

I. Общие положения

1.Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет (далее – порядок ) устанавливает основные требования к организации работы администрации сельсовета с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от [2 мая 2006 года N 59-ФЗ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) и Постановлением Правительства Оренбургской области от 12.12.2007 № 428-п "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.В администрации сельсовета рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования сельсовета в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами, федеральным и областным законодательством.

3.Поступившие письма рассматриваются главой сельсовета, специалистами сельсовета.

4.Ответственный по работе с обращениями граждан обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устных и 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.

6.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 в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

7.При утрате исполнителем письменных обращений граждан документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется глава сельсовета. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных 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 по работе с обращениями граждан 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

10.Все поступившие по почте и в электронном виде письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в администрации сельсовета и под роспись передаются исполнителям.

11.Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

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.

12.Обращения с пометкой "Лично", поступившие на имя должностных лиц администрации сельсовета, регистрируются у специалиста ответственного за делопроизводство администрации сельсовета и передаются на исполнение.

Если обращение, поступившее с пометкой "Лично", не является письмом личного характера, оно передается для регистрации специалисту по работе с обращениями граждан.

13.Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале сотрудника администрации сельсовета, передаются специалисту по работе с обращениями граждан для дальнейшей регистрации.

14.Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются и передаются специалисту по работе с обращениями граждан для дальнейшей регистрации.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

15.Все письменные обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации сельсовета, регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан.

16.Специалист по работе с обращениями граждан:

своевременно изучает их содержание и составляет аннотации;

осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим

обращениям заявителя.

17.Производит регистрацию в карточке с указанием:

фамилии и инициалов заявителя;

адреса заявителя;

даты поступления; адресата;

вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта); краткого содержания обращения;

шифра темы обращения в соответствии с действующим классификатором;

категории обратившегося;

отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;

фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;

места поступления (непосредственно от заявителя; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации; министерств Российской Федерации; редакций газет и журналов; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области; Правительства Оренбургской области, руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других). На поручениях, в которых содержится указание руководителя об информировании автора и Правительства Оренбургской области, ставится штамп "Контроль".

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (А-1, Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

18.Регистрационно-контрольная карточка и письменное обращение с приложениями направляются на доклад главе сельсовета.

19.Специалисты администрации сельсовета готовят ответы на письменные обращения граждан

Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение должностному лицу администрации сельсовета - 2 рабочих дня с момента поступления обращения в приемную.

20.Должностное лицо администрации сельсовета в соответствии с  
утвержденной структурой администрации сельсовета и распоряжениями о  
распределении обязанностей между главой сельсовета, специалистами администрации определяет:

относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких органов или должностных лиц;

соответствует ли подготовленный проект резолюции и поручений поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняет и корректирует резолюции;

обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

21.Должностное лицо администрации сельсовета по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами резолюций дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Решением должностного лица администрации сельсовета являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по компетенции.

22. Документы с резолюцией должностного лица администрации сельсовета в этой же папке возвращаются к специалисту по работе с обращениями граждан.

23.В соответствии с резолюцией специалист по работе с обращениями граждан направляют материалы исполнителю.

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

25.Отметка о снятии с контроля ставится после принятия должностным лицом администрации сельсовета решения о приобщении обращения в дело.

26.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.

27.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.

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

29.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.

30. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и 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 уведомляется гражданин, направивший обращение.»

31.После составления аннотации специалист по работе с обращениями граждан принимает решение о передаче документа на рассмотрение. Решение принимается исходя из содержания письма независимо от того, на чье имя оно адресовано.

32. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами

администрации сельсовета рассматриваются 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 администрации сельсовета, в течение семи дней со дня регистрации пересылаются по принадлежности в орган, компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

34.В случае, если поручение должностным лицом 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 направлять обращения граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

IV. Требования к оформлению ответа

36.Ответы на обращения граждан подписывает руководитель.

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

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

39.Ответы в федеральные органы законодательные и исполнительные органы государственной власти Оренбургской области и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

40.Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них пометки "Подлежит возврату".

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

42.После завершения рассмотрения письменного обращения и  
оформления ответа подлинник и все материалы передаются специалисту по  
работе с обращениями граждан. Ответы, не соответствующие требованиям  
настоящего административного регламента, возвращаются исполнителю для  
доработки.

43.На регистрационно-контрольной карточке специалистом по работе с обращениями граждан указываются результат рассмотрения "Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано" и дата поступления ответа.

44.Ответ и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада должностному лицу администрации сельсовета.

V. Организация работы по приему граждан

45.Организацию личного приема граждан в администрации сельсовета осуществляет специалист администрации сельсовета ответственный за личный прием граждан .

46.Прием граждан по личным вопросам ведут глава сельсовета и специалист администрации сельсовета по согласованному с ними графику, который доводится до сведения населения через средства массовой информации и специалиста ответственного за личный прием граждан.

47.Специалист ответственный за личный прием граждан устно  
консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

Сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес местожительства, социальное положение), краткое содержание обращения, заносится в карточку учета посетителей.

48.Специалист ответственный за личный прием граждан осуществляет запись граждан на личный прием к должностным лицам администрации

Обращение проверяется на повторность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся у специалиста ответственного за личный прием граждан материалов по предыдущим обращениям заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка с пометкой "Особый контроль".

Запись на повторный прием к должностному лицу администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

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

50.Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. 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.

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.

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

53. После завершения личного приема должностным лицом и согласно поручениям, специалист по работе с обращениями граждан оформляет рассылку документов

54. При поступлении ответа на обращение по личному' приему специалист ответственный за личный прием граждан на карточке проставляет результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано") и дату.

55.Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностным лицом во время личного приема, направляется специалистом ответственным за личный прием граждан руководителю, осуществлявшему прием.

56. Глава 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.

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

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

58. Все поступающие на имя главы сельсовета, специалистов администрации обращения регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента поступления.

59. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, 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.

60.Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации района, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

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

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

62.На письменном обращении, взятом на контроль главой сельсовета проставляются пометки "Контроль" и "Подлежит возврату".

63.Контроль за исполнением поручений должностного лица администрации сельсовета осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

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

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностным лицом, давшим поручение. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный, ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, законодательным или исполнительными органами государственной власти Оренбургской области исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

65.Специалист по работе с обращениями граждан анализируют ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов и оформляет документы, связанные с рассмотрением обращений, для доклада главе администрации сельсовета.

66.Глава администрации сельсовета принимает решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля. Если руководитель продлевает срок рассмотрения обращения, то подлинник резолюции с указанием срока контроля специалистом по работе с обращениями граждан направляется исполнителю.

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

68.При рассмотрении письменного обращения, не взятого на контроль должностным лицом, на ответе заявителю указывается исходящий номер, который был присвоен обращению при регистрации специалистом по работе с обращениями граждан.

VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

69. 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 ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.