|  |  |
| --- | --- |
| Администрация  муниципального образования  Верхнечебеньковский сельсовет  Сакмарского района  Оренбургской области  ПОСТАНОВЛЕНИЕ  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года № -п  с. Верхние Чебеньки |  |

Об утверждении Положения о порядке

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию

муниципального образования

Верхнечебеньковский сельсовет

Сакмарского района Оренбургской области

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Уставом муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области, администрация муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области, согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление № 33-п от 02.06.2022 «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области» ( с изменениями № 5-п от 30.01.2024 )

2. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

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

Глава муниципального образования

Верхнечебеньковский сельсовет Р.Б. Рахматуллин

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

Верхнечебеньковский сельсовет

Сакмарского района

Оренбургской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_- п

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Егорьевский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области (далее – администрация сельского поселения), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию сельского поселения.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон):

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы или органа местного самоуправления муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области либо официального сайта органа местного самоуправления муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.»

1.5. В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации сельского поселения, специалистами администрации сельского поселения.

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются специалистом администрации сельского поселения.

1.8. Специалист готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации сельского поселения;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации.

1.11. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Администрации муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет htps://верхнечебеньковский.сельсовет56.рф/ (далее - сайт администрации сельского поселения);

- на информационном стенде в администрации сельского поселения.

1.12. Администрация сельского поселения располагается по адресу: юридический адрес: 461446 Оренбургская область Сакмарский район

с. Верхние Чебеньки, ул. Школьная д.5

Адрес электронной почты органа местного самоуправления: verhnie\_sk@mail.ru

Адрес официального сайта органа местного самоуправления: https://верхнечебеньковский.сельсовет56.рф/

1.13. При личном обращении консультации оказываются в кабинете специалиста администрации ежедневно с 09.00 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.14. Информация о местонахождении администрации, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на официальном сайте администрации сельского поселения;

- на информационном стенде, размещенном в администрации сельского поселения.

1.15. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(35331) 26-4-47

1.16. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 12.30 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.17. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

1.18. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации сельского поселения.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

**2. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме граждан**

2.1. Все обращения граждан в письменной форме, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную и по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации сельского поселения.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений в письменной форме граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в администрации сельского поселения, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом администрации сельского поселения.

2.5. Обращения с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.6. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.7. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать наименование администрации сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к обращению в письменной форме прилагаются копии документов и материалы.

2.8. Обращение, поступившее в орган местного самоуправления муниципального образования Верхнечебеньковский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.»

**3. Регистрация поступивших обращений**

3.1. Регистрацию обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения, производит специалист.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. [Образец](file:///F:\Downloads\Q\Downloads\П%201244-па%20от%2026.12.2013.doc#Par245#Par245) учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в адрес администрации сельского поселения, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется "Особый контроль";

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее - льготность категории), кроме коллективных обращений;

- письмо проверяется на повторность;

- проставляется шифр в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Тематического классификатора обращений и запросов граждан в администрацию сельского поселения. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступающие в администрацию сельского поселения через интернет-приемную сайта администрации сельского поселения, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения или должностному лицу.

3.4. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации сельского поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления". Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

3.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**4. Направление обращений на рассмотрение**

4.1. Зарегистрированные обращения специалистом направляются на рассмотрение главе администрации сельского поселения. Глава администрации сельского поселения в резолюции к учетной карточке указывает должностное лицо администрации сельского поселения, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу администрации сельского поселения, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение должностным лицам, подписываются главой администрации сельского поселения. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках установленной формы. Сопроводительные письма и уведомления оформляются в соответствии с образцами (приложения № 3-6 к настоящему Положению).

4.7. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

**5. Рассмотрение обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, должностному лицу должностное лицо, указанное в [пункте 5.3](file:///F:\Downloads\Q\Downloads\П%201244-па%20от%2026.12.2013.doc#Par117#Par117) настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя главой администрации сельского поселения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в [пункте 5.1](file:///F:\Downloads\Q\Downloads\П%201244-па%20от%2026.12.2013.doc#Par114#Par114) настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. Главой администрации сельского поселения к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Резолюция оформляется на специальном бланке установленного образца.

5.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.10. Должностное лицо администрации сельского поселения, на основании направленного в установленном порядке запроса, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его, указывая при этом, должностное лицо администрации сельского поселения, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.12. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.14. 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 и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.16. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию сельского поселения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.17. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.18. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в органы в соответствии с их компетенцией.

5.19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию сельского поселения или соответствующему должностному лицу.

5.20. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

**6. Требования к оформлению ответа на обращение**

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации сельского поселения.

Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава администрации сельского поселения.

Ответы на поручения Губернатора Оренбургской области, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Оренбургской области, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации сельского поселения.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры были приняты по обращению.

6.3. В ответе должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются специалисту, который проверяет правильность оформления ответа и делает отметки. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.10. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются в кабинет специалиста, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.11. После регистрации ответа, подписанного главой администрации сельского поселения, специалист направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.12. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет специалист.

6.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет».

**7. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации сельского поселения, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Оренбургской области, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Оренбургской области о рассмотрении обращений граждан.

7.3. В случае если в ответе, полученном от специалистов администрации сельского поселения, другой организации или учреждения, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль специалистом, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса ([приложение № 7](file:///F:\Downloads\Q\Downloads\П%201244-па%20от%2026.12.2013.doc#Par522#Par522) к настоящему Положению).

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой администрации сельского поселения.

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в письменной форме граждан осуществляет специалист, который еженедельно напоминает специалистам администрации сельского поселения об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых истек.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.7. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений осуществляется специалистом администрации сельского поселения.

7.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и области.

7.9. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации сельского поселения.

**8. Организация личного приема граждан**

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист администрации.

8.2. Прием граждан ведёт глава администрации сельского поселения.

8.3. Запись на прием к главе администрации сельского поселения осуществляет специалист ежедневно с 09.00 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.4. На каждого гражданина, принятого главой администрации сельского поселения, оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию сельского поселения. При повторных обращениях специалист делает подборку всех имеющихся в администрации сельского поселения материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. [Образец](file:///F:\Downloads\Q\Downloads\П%201244-па%20от%2026.12.2013.doc#Par565#Par565) карточки учета приема граждан приведен в приложении № 8 к настоящему Положению.

8.5. 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.

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

8.9. По просьбе заявителя он может быть принят главой администрации сельского поселения в установленные для них дни приема населения. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в администрации сельского поселения и на сайте администрации сельского поселения.

8.10. Запись на повторный прием к главе администрации сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.11. О заявителях, обратившихся в администрацию сельского поселения за разъяснением или консультацией и не требующих приема главой администрации сельского поселения, специалист делает отметку в журнале учета посетителей.

8.12. Предварительную запись на личный прием к главе администрации сельского поселения и проработку вопросов к личному приему осуществляет специалист.

8.13. Глава администрации сельского поселения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов администрации сельского поселения;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.14. В ходе приема глава администрации сельского поселения, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.15. После завершения личного приема главой администрации сельского поселения и согласно его поручениям специалист оформляет рассылку документов с приема. Поручение оформляется на специальном бланке, а в случае если оно написано непосредственно на документе или в карточке, то специалист оформляет это поручение в установленном порядке.

8.16. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главой администрации сельского поселения осуществляет специалист, который ежемесячно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.17. По просьбе заявителя, оставившего свои документы главе администрации сельского поселения, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.18. После возвращения списанных материалов "В дело" и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

**9. Предоставление справочной информации**

**о ходе рассмотрения обращения**

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 08.30 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.30 до 12.30 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист:

- называет наименование администрации сельского поселения;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

**10. Обжалование решений, принятых по обращению**

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к положению о порядке

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ**

Дата поступления: Срок исполнения: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Регистрационный номер Дата регистрации:

ФИО заявителя:

Адрес проживания заявителя:

Дата рождения:

Социальное положение:

Контактный телефон (электронный адрес) заявителя:

Вид обращения:

Источник поступления обращения:

Частота обращения: первичное, повторное, многократное

Содержание обращения:

Количество вопросов в одном обращении:

Наличие о нарушении срока исполнения обращения (причина):

Отв. исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции:

Содержание резолюция:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снято с контроля: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кем дан ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения:

Адресат: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анализ ответа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дело № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Папка №\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию сельского поселения

Образец

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА | | | | |
| Вид контроля: | | | | |
| Отв.исполнитель: Срок исполнения: | | | | |
| Регистрационный номер: Дата регистрации: | | | | |
| Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес заявителя | Льготная категория | Социальное положение | Место работы, должность |
|  |  |  |  |  |
| Автор сопроводительного письма:  Номер и дата сопроводительного письма: | | | | |
| Номер и дата предыдущего обращения: | | | | |
| Частота обращения: | | | | |
| Содержание заявления: | | | | |
| Кто поставил на контроль: | | | | |
| Ход рассмотрения: | | | | |
| Дата передачи | Кому передано | Резолюция | Автор резолюции | Дата исполнения |
|  |  |  |  |  |
| Снято с контроля: Кем дан ответ: | | | | |
| Адресат ответа: | | | | |
| Анализ ответа: | | | | |
| С контроля снял: Дело №: Папка №: | | | | |
| Дополнительные данные: | | | | |
|  | | | | |
| Комментарий при снятии с контроля: | | | | |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Сопроводительное письмо

Администрация МО Верхнечебеньковский сельсовет

Ул.

тел.

e-mail:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

№ Директору

Специалист

администрации сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Уведомление заявителю о направлении его

обращения на рассмотрение

Администрация МО Верхнечебеньковский сельсовет

Ул. тел.

С. e-mail:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения в соответствии с [частью 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05F1FE00E2D52DEE122927CBEy1b6F) Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции директору для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса (ов).

Специалист

администрации сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

№

Министерство социальной

защиты населения

Оренбургской области

в Сакмарском районе

В соответствии с требованиями [части 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05F1FE00E2D52DEE122927CBEy1b6F) Федерального закона

от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации" направляем обращение, поступившее в адрес

администрации МО Верхнечебеньковский сельсовет.

О результатах просим сообщить в администрацию МО Верхнечебеньковский сельсовет и автору обращения.

Автор:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Специалист

администрации сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Уведомление заявителю о направлении

его обращения на рассмотрение

Администрация МО Верхнечебеньковский сельсовет

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации МО Верхнечебеньковский сельсовет, в соответствии с [частью 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05F1FE00E2D52DEE122927CBEy1b6F) Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с просьбой проинформировать Вас о результатах рассмотрения обращения.

Специалист

администрации сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА | | | | |
| Вид контроля: | | | | |
| Отв.исполнитель: Срок исполнения: | | | | |
| Регистрационный номер: Дата регистрации: | | | | |
| Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес заявителя | Льготная категория | Социальное положение | Место работы, должность |
|  |  |  |  |  |
| Автор сопроводительного письма:  Номер и дата сопроводительного письма: | | | | |
| Номер и дата предыдущего обращения: | | | | |
| Частота обращения: | | | | |
| Содержание заявления: | | | | |
| Кто поставил на контроль: | | | | |
| Ход рассмотрения: | | | | |
| Дата передачи | Кому передано | Резолюция | Автор резолюции | Дата исполнения |
|  |  |  |  |  |
| Снято с контроля: Кем дан ответ: | | | | |
| Адресат ответа: | | | | |
| Анализ ответа: | | | | |
| С контроля снял: Дело №: Папка №: | | | | |
| Дополнительные данные: | | | | |
|  | | | | |
| Комментарий при снятии с контроля: | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНА  постановлением администрации  МО Егорьевский сельсовет |

ФОРМА

Журнала учета обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п\п | Дата регистрации заявления | ФИО  заявителя | Адрес заявителя(в т.ч.электронный) | Содержание обращения | Должностное лицо(ответственное за подготовку ответа) | Дата регистрации ответа заявителю |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНА  постановлением администрации  МО Верхнечебеньковский сельсовет |

Ж У Р Н А Л

приема граждан по личным вопросам главой администрации

МО Верхнечебеньковский сельсовет

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Пп/п | Ф.И.О.  заявителя | Адрес проживания заявителя | Социальное положение заявителя | Частота Поступающих обращений граждан | Тематика обращений граждан | Дата поступления обращений граждан | Контрольная дата исполнения обращений граждан | Отметка о наличии нарушения срока исполнения обращений граждан, причина | Результат рассмотрения обращения граждан | Исполнитель обращения граждан |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |