|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ****муниципального образования****Шестаковский сельсовет****Ташлинского района****Оренбургской области** ПОСТАНОВЛЕНИЕ 18.09.2020 г. № 84 пс. Шестаковка |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|

 Об утверждении Порядка рассмотрения

обращений граждан в администрации

Шестаковский сельсовет Ташлинского

 района Оренбургской области

**В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения граждан в Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ, руководствуясь Уставом Шестаковского сельсовета Ташлинского района Оренбургской области:**

**1.Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Шестаковского сельсовета Ташлинского района Оренбургской области согласно приложения.**

**2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.**

**3. Постановление вступает в силу после его** официального обнародования**.**

Глава администрации О.Н. Попова.

Разослано: администрации района, прокурору района, в дело.

Приложение

к постановлению администрации

Ташлинского сельсовета Ташлинского

 района Оренбургской области

от 18.09.2020 № 84

**ПОРЯДОК**

рассмотрения обращений граждан в администрации

**Шестаковского сельсовета Ташлинского района Оренбургской области**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации **Шестаковского сельсовета Ташлинского района** Оренбургской области (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы администрации **Шестаковского сельсовета Ташлинского района** с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Поступившие обращения граждан рассматриваются главой сельсовета.

1.3. Специалист, ответственным за делопроизводство администрации сельсовета, обеспечивает своевременную регистрацию устных и письменных обращений граждан, адресованных главе сельсовета либо в администрацию сельсовета, осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

1.4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним является обязанностью главы сельсовета, который несет персональную ответственность за организацию данной работы.

1.5. 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.

1.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и 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.

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

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

1.8. Специалист, ответственным за делопроизводство регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; организует и проводит учебу работников сельсовета и структурных подразделений, ответственных за работу с обращениями граждан; по поручению главы сельсовета проводит служебное разбирательство; 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**

2.1. Поступившие по почте в администрацию сельсовета письменные обращения граждан (в том числе телеграммы и обращения с личного приема граждан) и документы, связанные с их рассмотрением, проходят первичную обработку, регистрируются специалистом, ответственным за делопроизводство, и передаются главе сельсовета на рассмотрение.

**2.2.** Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство.

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.

2.3. Обращения граждан с пометкой "Лично", поступившие на имя главы сельсовета, проходят первичную обработку специалистом, ответственным за делопроизводство, о чем делается отметка в рабочем журнале, и передаются должностным лицам.

Если обращения, поступившие с пометкой "Лично", не являются письмами личного характера, они передаются главе сельсовета с отметкой в рабочем журнале.

2.4. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, электронной почте, принимаются специалистом, ответственным за делопроизводство для дальнейшей регистрации в журнале регистрации и контроля обращений граждан.

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

3.1. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя главы сельсовета, регистрируются специалистом, ответственным за делопроизводство.

3.2. Специалист, ответственный за делопроизводство:

своевременно изучает их содержание и составляет аннотации;

осуществляет подборку всех имеющихся в администрации материалов по предыдущим обращениям заявителя.

3.3. Компьютерная регистрация производится в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

- фамилии и инициалов заявителя;

- адреса заявителя;

- даты поступления;

- адресата;

- вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта, факс);

- краткого содержания обращения;

- шифра темы обращения в соответствии с действующим классификатором;

- категория 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 Правительства Оренбургской области; от министерств Оренбургской области; 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; руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области, администрации Ташлинского района и других).

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.

3.4. Регистрационно-контрольная карточка и письменное обращение с приложениями направляются для наложения резолюции главе сельсовета в папке.

3.5. Проекты поручений (резолюций, сопроводительных писем на переадресацию обращений и необходимые приложения) для рассмотрения и согласования готовит специалист, ответственный за делопроизводство.

Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение главе сельсовета - 2 рабочих дня с момента поступления обращения специалисту, ответственному за делопроизводство.

Глава сельсовета 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;

обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

3.7. Глава сельсовета в течение трех рабочих дней 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.

3.8. Документы с резолюцией главы сельсовета возвращаются специалисту, ответственному за делопроизводство.

3.9. В соответствии с резолюцией специалист, ответственный за делопроизводство, направляет материалы исполнителю.

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

3.11. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия главой сельсовета решения о приобщении обращения в дело.

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

3.13. 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".

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

3.15. 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.

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

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

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

3.17. 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.

3.18. 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 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.

3.18.1. В случае поступления в администрацию сельсовета, главе сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации Шестаковского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.19. После составления аннотации специалист, ответственный за делопроизводство принимает решение о передаче документа на рассмотрение. Решение принимается исходя из содержания письма независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.20. В случае, если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в орган местного самоуправления.

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

3.22. Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления, 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 3.13 настоящего Порядка. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

**П**исьменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу Оренбургской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Оренбургской области) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.23. В случае, если поручение главой 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.

3.24. Запрещается передавать обращения граждан от одного специалиста другому, без согласования со специалистом по делопроизводству.

3.25. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

**IV. Требования к оформлению ответа**

4.1. Ответы в государственные органы власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, а также ответы на обращения граждан подписываются главой сельсовета и его заместителями.

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

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

4.4. Ответы в государственные органы и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

4.6. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются специалисту, ответственному за делопроизводство. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

4.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Шестаковского сельсовета, главе сельсовета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Шестаковского сельсовета, главе сельсовета в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Шестаковского сельсовета, главе сельсовета 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 Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации Шестаковского сельсовета Ташлинского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.8. Все материалы, связанные с обращением гражданина, возвращаются специалисту, ответственному за делопроизводство.

4.9. На регистрационно-контрольной карточке специалистом, ответственным за делопроизводство, указывается результат рассмотрения "Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано" и дата поступления ответа.

4.10. Ответ и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада должностным лицам.

4.11. Ответы по рассмотрению обращений граждан на портале ССТУ.РФ размещаются специалистом, ответственным за делопроизводство.

4.12. Отчеты по рассмотрению обращений граждан (ежеквартальные, полугодовые и годовые), подготавливаются специалистом ответственным за делопроизводство и подписываются главой сельсовета.

**V. Организация работы по приему граждан**

5.1. Организацию личного приема граждан главой сельсовета осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство.

5.2. Глава сельсовета в соответствии с установленным графиком еженедельно проводит прием граждан по личным вопросам (кроме выходных и нерабочих (праздничных) дней).

График приема размещен на сайте Шестаковского сельсовета Ташлинского района в сети Интернет.

5.3. Специалист, ответственный за делопроизводство, устно консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.4. Специалист, ответственный за делопроизводство, осуществляет запись граждан на личный прием к должностным лицам.

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

Подобранные материалы представляются главе сельсовета, ведущему личный прием.

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

Специалист, ответственный за делопроизводство, поручает исполнителям подготовку предварительной информации по вопросам граждан, записавшихся на прием.

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

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

5.6. 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.

5.7. 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 глава сельсовета 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.

5.8. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает специалист, ответственный за делопроизводство.

5.9. После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям, специалист, ответственный за делопроизводство отдает исполнителю документ, а исполнитель расписывается в журнале учета приема посетителей за его получение.

5.10. При поступлении ответа на обращение по личному приему специалист, ответственный за делопроизводство на карточке проставляет результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано") и дату.

5.11. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами во время личного приема, направляется специалистом, ответственным за делопроизводство главе сельсовета, осуществлявшему прием.

5.12. Карточки учета приема посетителей с резолюцией руководителя, проводившего прием, и относящиеся к ним материалы возвращаются специалисту, ответственному за делопроизводство.

5.13. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц по приему граждан осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство с последующим информированием руководителя о принятых мерах.

5.14. 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.

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

**VI. Сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Все поступающие на имя главы сельсовета обращения регистрируются в течении трех дней с момента поступления обращения специалистом, ответственным за делопроизводство.

6.2. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации Шестаковского сельсовета Ташлинского района Оренбургской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава муниципального образования Шестаковского сельсовета либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Срок рассмотрения обращений с сопроводительным письмом (из Правительства Оренбургской области; от министерств Оренбургской области; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации; министерств Российской Федерации; редакций газет и журналов; руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области, администрации Ташлинского района и других), устанавливается 15 дней.

Рассмотрение обращений от членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области осуществляется безотлагательно, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения. При этом сведения, составляющие государственную тайну, предоставляются в порядке, установленном федеральным законом «О государственной тайне». Если необходимо проведение дополнительной проверки или истребование каких-либо дополнительных материалов, должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращения, обязаны сообщить об этом обратившемуся к ним члену Совета Федерации, депутату Государственной Думы РФ.

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

**VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

7.1. На письменном обращении, взятом на контроль должностным лицом, проставляется штамп "Контроль".

7.2. Контроль за исполнением поручений должностных лиц осуществляется специалистом, ответственным за делопроизводство.

7.3. 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 главой сельсовета. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) не позднее, чем за пять календарных дней направляется заявителю. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

7.4. Специалист, ответственный за делопроизводство анализирует 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 сельсовета.

7.5. Глава сельсовета принимает решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля.

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

7.7. При рассмотрении письменного обращения, не взятого на контроль главой сельсовета на ответе заявителю указывается исходящий номер, который был присвоен обращению при регистрации специалистом, ответственным за делопроизводство. Все материалы, связанные с их рассмотрением, хранятся у специалиста, ответственного за делопроизводство.

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

8.1. 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.