Администрация

муниципального образования

 Украинский сельсовет

 Сакмарского района

 Оренбургской области

 ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 от 15.12.2021 № 63-п

 с. Первая Григорьевка

Об утверждении Порядка рассмотрения

обращений граждан в администрации

муниципального образования

Украинский 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 Украинский сельсовет Сакмарского района, администрация муниципального образования Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в

администрации муниципального образования Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области.

1. Признать утратившими силу:
	1. Постановление администрации муниципального образования

Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области от 08.04.2014 № 28-п «Об административном регламенте рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Украинский сельсовет»;

* 1. Постановление администрации муниципального образования

Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области от 27.12.2017 № 92-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации муниципального образования Украинский сельсовет от 08.04.2014 № 28-п «Об административном регламенте рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Украинский сельсовет»;

* 1. Постановление администрации муниципального образования

Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области от 19.10.2018 № 57-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации муниципального образования Украинский сельсовет от 08.04.2014 № 28-п «Об административном регламенте рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Украинский сельсовет» (в редакции постановления от 27.12.2017 № 92-п).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.

Глава муниципального образования

Украинский сельсовет Н.И.Олейник

 Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

Украинский сельсовет

Сакмарского района

Оренбургской области

от 15.12.2021 № 63-п

Порядок рассмотрения обращений граждан

в администрации муниципального образования Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области

1. Общие положения
2. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы в администрации муниципального образования Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
3. Поступившие обращения граждан рассматриваются главой муниципального образования Украинский сельсовет Сакмарского района Оренбургской области.
4. Ответственный по работе с обращениями граждан обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, адресованных главе муниципального образования, осуществляет информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.
5. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц администрации сельсовета, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.
6. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

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

6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и

документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется глава муниципального образования. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

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

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

 8. Специалист по работе с обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; по поручению главы муниципального образования 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

1. Все поступившие по почте и в электронном виде письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в администрации сельсовета.
2. 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.

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

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

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

 13. 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

 14.Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностных лиц администрации сельсовета, регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан.

 15.Специалист по работе с обращениями граждан:

своевременно изучает их содержание и составляет аннотации;

осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим

обращениям заявителя;

 производит регистрацию с использованием автоматизированной системы.

16. Компьютерная регистрация производится

в регистрационно-контрольной 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.

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

1. 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.

 19.Должностное лицо администрации сельсовета в соответствии с
утвержденной структурой администрации сельсовета и распоряжениями о
распределении обязанностей между главой, специалистами администрации 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;

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.

 20. 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.

 21. Документы с резолюцией должностного лица администрации сельсовета возвращаются к специалисту по работе с обращениями граждан

 22. В соответствии с резолюцией специалист по работе с обращениями граждан направляет материалы исполнителю.

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

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

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

 26. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Анонимное».

 27. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

 28. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

 29. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, о чем в течении семи дней со дня регистрации письменного обращения сообщается гражданину, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

 30.В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в регистрационно-контрольной карточке делается отметка "В дополнение к имеющейся переписке", а срок контроля указывается с первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем по разным вопросам, то каждый документ регистрируется отдельно.

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

 32. 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.

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

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

 35.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, за исключением случая указанного в пункте 29 настоящего Порядка. Обращения присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

 36. Письменное 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 субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения,

 37. 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.

 38. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования со специалистом по работе с обращениями граждан.

 39. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение в
органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или
действие (бездействие) которых обжалуется.

IV. Требования к оформлению ответа

 40. Ответы на обращения граждан подписываются руководителями и должностными лицами в пределах своей компетенции. Ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан в федеральные органы, законодательные и исполнительные органы государственной власти Оренбургской области подписывает глава сельсовета.

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

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

 43. 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.

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

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

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

 47. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

 49. Ответ и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада должностным лицам администрации сельсовета.

V. Организация работы по приему граждан

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

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

 52. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 53. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59 от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 54. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета или должностного лица администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 55. Во время приема, специалист ответственный за личный прием граждан, вправе направить заявителя на беседу в соответствующие структурные подразделения администрации сельсовета.

 56. Специалист, ответственный за личный прием граждан осуществляет запись граждан на личный прием к должностным лицам администрации сельсовета.

Обращение проверяется на повторность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся у специалиста 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 должностным лицам администрации сельсовета осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

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

 58. 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.

 59. 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.

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

 61. После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям, специалист по работе с обращениями граждан

оформляет рассылку документов.

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

 63. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами во время личного приема, направляется специалистом, ответственным за личный прием граждан руководителю, осуществлявшему прием.

 64.Должностные лица проводят выездные приемы граждан в дни информации в соответствии с графиком, утвержденным главой района.

 Организационная работа по выездным приемам возложена на специалиста, ответственного за личный прием граждан.

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

 65. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц администрации сельсовета по приему граждан осуществляет специалист, ответственный за личный прием граждан с последующим информированием руководителя о принятых мерах.

 66. 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.

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

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

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

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

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

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

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

 72. Контроль за исполнением поручений должностных лиц администрации сельсовета осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

 73. 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 должностными лицами, давшими 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.

 74. 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 должностным лицам администрации сельсовета.

 75. Глава 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.

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

 77. При рассмотрении письменного обращения, не взятого на контроль должностным лицом, в структурном подразделении администрации сельсовета 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

 78. 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.