**Администрация**

**муниципального образования**

**Советский сельсовет**

**Первомайского района**

**Оренбургской области**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

07.04.2008 года № 5-р

Об утверждении Положения об

организации работы с обращениями

граждан в администрации Советского

сельсовета

В целях упорядочения работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Советский сельсовет , в соответствии с Федеральным законом № 59 –ФЗ от 02.05.2006 г. « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации »

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы с обращениями граждан в администрации Советского сельсовета

2. Настоящее распоряжение вступает в силу с момента его официального обнародования на информационных стендах в администрации Советского сельсовета , здании Советского сельского Дома культуры , здании МОУ

« Советская средняя общеобразовательная школа »

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на специалиста 1 категории администрации Долгорукову Ю.В.

Глава

Муниципального образования

Советский сельсовет Н.Л. Мазаев

Разослано: администрация района , прокуратура района , дело

Приложение

к распоряжению главы

Советского сельсовета

от 07.04.2008 г. № 5-р

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в администрации Советского сельсовета

1. Общее положение
   1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями

граждан в администрации Советского сельсовета ( далее - Положение ) в

соответствии с Федеральным законом « О порядке рассмотрения обращений

граждан Российской Федерации » от 2 мая 2006 года № 59 – ФЗ устанавливает

основные требования к работе с письменными , устными обращениями ,

предложениями , заявлениями , жалобами граждан , организации приема

граждан в администрации Советского сельсовета ( далее – администрация ) и

правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации .

* 1. В администрации рассматриваются обращения по вопросам , находящимся в ведении администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации , федеральными законами , законами Оренбургской области и иными нормативными правовыми актами .
  2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины :

1. обращение гражданина ( далее – обращение ) – направленные в государственный орган , орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения , заявления или жалоба , а так же устное обращение гражданина в государственный орган , орган местного самоуправления ;
2. 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 ;
3. 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;
4. жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав , свобод или законных интересов других лиц;
5. 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 .

1.4 Специалист 1 категории администрации ведет справочную и консультационную работу с обращениями граждан , а так же ведет учет и контроль за своевременным составлением и отправкой ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан .

1.5. Специалист не реже одного раза в квартал готовит информационно- аналитические материалы о поступающих обращениях и представляет их главе администрации .

1.6 Специалист администрации , работающий с обращениями (исполнитель ), несет ответственность за своевременность направления и полноту ответов заявителям по обращениям , находящимся у них на исполнении. Сведения , содержащиеся в обращениях , могут использоваться только в пределах , определенных Федеральным законом . Не допускается разглашение содержащейся в обращении информации , а так же сведений о частной жизни обратившихся граждан без их согласия .

1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющейся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику . При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения главе администрации.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все направленные по почте письменные обращения ( в том числе телеграммы ) и прилагаемые документы поступают для регистрации специалисту.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений специалист :

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов .

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом . По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы ( форма прилагается ) с указанием даты приема обращения и количество принятых листов , подписанная принявшим обращение, сообщается телефон для справок .

2.4. Обращения с пометкой « лично » , поступившие от граждан на имя главы администрации сельсовета , передаются лично должностному лицу , на имя которого они поступили без вскрытия конверта без регистрации. Если обращение , поступившее с пометкой « лично », не является письмом личного характера , то оно в день поступления к ним возвращается этими должностными лицами для регистрации в общем порядке .

2.5. Обращения , поступившие по факсу , электронной почте , регистрируются и принимаются к рассмотрению в общем порядке .

2.6. В случае , если почтовое отправление не содержит вложенных документов специалист составляет соответствующий акт .

3. Порядок регистрации , рассмотрения поступивших письменных обращений

3.1. Обращения граждан , поступившие специалисту регистрируются по мере поступления в день их поступления и передаются главе администрации в день их регистрации .

3.2. На обращениях , поступивших специалисту для регистрации , в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп

« Администрация муниципального образования Советский сельсовет Первомайского района Оренбургской области № , дата ». В случае , если место , предназначенное для штампа , занято текстом письма , штамп может быть проставлен в ином месте , обеспечивающем прочтение обращения .

* 1. Поступившие обращения после оформляются в дела . Конверты , в которых поступили обращения , вкладываются в дела .
  2. Специалист регистрирует обращения в журнале регистрации обращений граждан , а при установке электронной программы - системы электронного документооборота и делопроизводства « Канцелярия »
  3. При регистрации :

- письму присваивается регистрационный номер ;

- поставляется дата регистрации ;

- указывается фамилия , имя , отчество ( в именительном падеже ) и адрес заявителя . Если обращение подписано двумя и более заявителями , то оно регистрируется как коллективное с указанием фамилии первого заявителя или заявителя , в адрес которого просят направить ответ . Общее число заявителей указывается в кратком содержании письма . Такое обращение считается коллективным . Коллективным являются так же обращения , поступившие от имени коллектива организации на бланках организаций , а также резолюции собраний и митингов ;

- если письмо переадресовано , то указывается , откуда оно поступило , и проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма ;

- составляется краткое содержание письма , которое должно быть четким , кратким , отражать содержание всех вопросов , поставленных в обращении , и обосновывать адресность направления письма на рассмотрение .

3.6. После регистрации и формирования дела специалист передает обращение на рассмотрение главе администрации .

3.7. Глава администрации рассматривает переданные ему обращения в срок не более двух рабочих дней , определяет конкретного исполнителя , после чего возвращает дела с резолюцией специалисту.

3.8. После возвращения от главы администрации зарегистрированных обращений граждан специалист делает отметку в журнале регистрации о резолюции главы администрации и оригинал обращений передает под роспись исполнителю , а копии – соисполнителю . Доставку документов исполнителям и соисполнителям осуществляет специалист по мере поступления немедленно после возвращения их от главы администрации .

Ответственность за соблюдение указанных сроков несет непосредственно специалист 1 категории

3.9. В случае , если вопрос находится в ведении муниципальных предприятий , учреждений и других организаций , то не позднее чем в трехдневный срок обращения направляются согласно резолюции главы , на рассмотрение соответствующим исполнителям .

3.10. Запрещается направлять обращения , адресованные администрации, содержащие жалобу на действие ( бездействие ) руководителя органа самоуправления , муниципального предприятия и так далее в ту организацию , на руководителя которой жалуются .

3.11. В случае необходимости рассмотрение обращений проводятся с выездом на место . Для обеспечения полноты и объективности поверки к ее проведению могут привлекаться специалисты местного самоуправления , предприятий , организаций , а в случае необходимости – заявители .

3.12. Обращения , поступившие из редакции средств массовой информации , органов политических партий и общественных организаций ( в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения ), рассмотрения в общем порядке .

3.13. Обращения с просьбой о приеме по личным вопросам главой , специалистом администрации рассматриваются как обычные обращения . При необходимости заявителем направляются сообщения о порядке записи на прем.

3.14 Обращения , поступившие в администрацию , рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации специалистом 1 категории .

3.15. Резолюция главы администрации , может состоять из нескольких частей , предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие . При необходимости устанавливается срок исполнения поручения .

3.16. Контроль , за соблюдением сроков исполнения , а так же централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель , указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечении срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимы материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю.

3.17. Должностные лица , которым поручено рассмотрение обращений , вправе пригласить заявителей для личной беседы , запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителей и иных юридических и физических лиц.

3.18. В случае , если обращения , по мнению исполнителя , направлены не по принадлежности , он незамедлительно возвращает эти обращения специалисту , указывая при этом подразделение, в которое следует направлять обращения .

3.19. Обращения без указания фамилии , в которых содержатся сведения о подготавливаемом , совершаемом или совершенном противоправном деянии , а также о лице , его подготавливающем , совершающем или совершившем , направляются в правоохранительные органы .

3.20. В случае поступления обращений , бессмысленных по содержанию , специалист возвращает их заявителям без рассмотрения с просьбой уточнить суть вопроса .

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

3.22 Письменное обращение, содержащее вопросы , решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица , направляются в течение семи дней для регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу , в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов , с уведомлением гражданина , направившего обращение , о переадресации обращения , не поддающихся прочтению, которые возвращаются заявителю с указанием причины возврата .

3.23. В случае , если решение поставленных в письменном обращении вопросов относятся к компетенции нескольких органов местного самоуправления , государственных органов или должностных лиц , копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы , органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам .

3.24. Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган , орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения .

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

3.26. 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 , гражданину , направившему обращение , сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недоступность разглашения указанных сведений.

3.27. В случае, если ответ по существу не может быть дан без информации из других государственных органах , органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия , то направляется запрос в соответствующий орган или должностному лицу , которые обязаны в течение 15 дней предоставлять 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 предоставления ;

3.28 Письменное обращение , поступившее в администрацию Советского сельсовета или должностному лицу в соответствии с их компетенцией , рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения .

В исключительных случаях , а так же в случае направления запроса , предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации » от 02 мая 2006 года № 59 – ФЗ , глава администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней , уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина , направившего обращение .

Продление срока исполнения обращения оформляется не позднее 5 дней до его истечения на основании докладной записки исполнителя с визой главы администрации сельсовета .

4. Требования к оформлению ответов и направлению их заявителям .

4.1. Если в резолюции главы администрации сельсовета , поручение дано нескольким исполнителям и указано подготовить проект ответа заявителю, то проект готовит тот исполнитель , который указан первым . при этом исполнителям – соисполнителям специалист направляет копии обращений , а они в свою очередь представляют ответственному исполнителю информацию в форме служебной записки , в которой указываются регистрационный номер и дата поступления обращения в администрацию . Проект ответа на подпись представляется первым исполнителем специалисту не позднее пяти дней до окончания срока рассмотрения обращения , который вместе с делом в тот же день передается главе администрации для подписания ответа заявителю . Дело с подписанным ответом заявителю возвращается специалисту .

В случае непредставления в указанный выше срок проекта ответа исполнителем , специалист направляет ему уведомление об истечении срока рассмотрения обращения и необходимости рассмотрения обращения в срок в соответствии с действующим законодательством .

4.2. Ответы заявителям и в вышестоящие органы , подписанные главой администрации , оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Правилами оформления документов в администрации Советского сельсовета и регистрируются специалистом 1 категории . В левом нижнем углу на копии ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона .

4.3. Текст ответа заявителю должен содержать ссылку на форму обращения , орган власти или должностное лицо, к которому обращался заявитель , дату обращения , излагаться четко , последовательно , кратко , исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы .

4.4. В ответе в вышестоящее органы должно быть указано о том , что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения , либо ответ направляется в два адреса , в том числе заявителю .

4.5. Рассмотрение обращений , содержащих вопросы , имеющие большое общественное значение , может быть вынесено на аппаратное совещание при глава администрации.

4.6. Приложенные к обращениям подлинники документов , присланные заявителем остаются в делах , если в письмах не содержатся просьбы об их возврате.

4.7. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа « Подлежит возврату » или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.8. Если на обращении даются промежуточные ответы , то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса .

4.9. Отправку ответов заявителям осуществляет специалист 1 категории в день их поступления от главы администрации сельсовета после подписания и регистрации . Отправление ответов без регистрации специалистом не допускается

4.10. Если в резолюции главы администрации сельсовета , поручение дано и указано направить ответ заявителю , то ответы подписываются исполнителями и направляются каждым исполнителем в пределах своей компетенции. Копия ответа заявителю , направляемая исполнителем в администрацию , должна содержать исходящий номер , дату отправления , ссылку на регистрационный номер и дату поступления обращения в администрацию .

4.11. После завершения рассмотрения письменных обращений и оформления ответов подлинники обращений и все материалы , относящиеся к рассмотрению , остаются у специалиста 1 категории , который проверяет правильность оформления ответов и делает об этом отметки в журнале регистрации или электронной программе « Канцелярия », с указанием автора , номера , даты и краткого содержания ответов . Ответы , не соответствующие требованиям , предусмотренным настоящим Положением, возвращаются специалистом исполнителю для доработки .

4.12. При списании обращений « В дело » должностное лицо , наложившее резолюцию , в правом верхнем углу на копиях ответов делает надпись «В дело» , проставляет дату , указывает свою фамилию, инициалы , заверяет их личной подписью . Контроль за правильностью списания обращений «В дело» осуществляет специалист 1 категории .

4.13. При необходимости исполнитель может составлять справку о результатах рассмотрения обращений ( например , в случаях , если ответы заявителям были даны по телефону или личной беседе , если при рассмотрении обращений возникли обстоятельства , не отраженные в ответах , но существенные для рассмотрения дел )

4.14. Обращения , копии ответов на них и документы , связанные и с их решением , формируются специалистом в деле в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.15. Оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом в соответствии с требованиями Правилами оформления документов в администрации Советского сельсовета .

4.16. Материалы письменных обращений граждан хранятся в течение 5 лет , а затем уничтожаются в установленном порядке .

5. Организация приема граждан по личным вопросам

5.1. Организацию приема главой администрации граждан по личным вопросам ( далее – прием граждан ) осуществляет специалист 1 категории администрации района .

5.2. Глава администрации ведет прием граждан еженедельно по четвергам с 15.00 часов до 18 .00 часов местного времени без предварительной записи . Специалисты администрации ведут прем граждан по личным вопросам в рабочее время без ограничения времени .

5.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности . граждане имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право первоочередного приема , а также беременные женщины принимаются в первую очередь .

5.4. 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 , количество принятых листов , сообщается телефон для справок или на копии обращения ставиться регистрационный номер .

5.5. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение , информирует о том , кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же , откуда он получит ответ , либо разъясняет где ,кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу . По требованию заявителя ответ выдается в письменном виде .

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

5.7. Ответы исполнителей о мерах , принятых по обращениям граждан , рассмотренных главой администрации во время личного приема , направляются главе администрации для подписания в соответствии с требованиями установленными разделами 3 и 4 настоящего положения .

5.8. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет , а затем уничтожаются в установленном порядке .

6. Контроль за рассмотрением обращений

6.1. На контроль ставятся обращения , в которых сообщаются о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан , а также обращения по вопросам , имеющим большое общественное значение . Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления , предприятий , учреждений , получения для выявления принимавших ранее мер по обращениям граждан по вопросам , с которыми автор обращается неоднократно .

6.2. Решение о постановке обращений на контроль вправе принять глава администрации сельсовета . на обращениях , взятых на контроль , проставляется штамп « Контроль »

6.3. В случае , если в ответах , полученных от исполнителей , рассматривавших обращения , указывается , что вопросы , поставленные заявителями , будут решены в течение определенного периода времени , такие обращения могут быть поставлены на дополнительный контроль.

6.4. Обращения , на которые даются промежуточные ответы , с контроля не снимаются . Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по размещению обращения либо при направлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган , в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов , с уведомлением заявителя о переадресации его обращения. Решение об этом принимается главой администрации сельсовета.

6.5. Обращение может быть возращено исполнителю для повторного рассмотрения , если из полученного ответа следует , что рассмотрены не все вопросы , поставленные в обращении , или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе 4 настоящего Положения .

6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет исполнители., специалист 1 категории.

**7. Завершение рассмотрения обращения**

7.1. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации и направления письменного ответа или дата устного сообщения заявителю с изложением принятого решения.

7.2. Работа с обращением считается завершенной , если вопросы рассмотрены , приняты необходимые меры , дан письменный либо устный ответ.

7.3. Завершение работы с обращением оформляется путем списания в дело с визой главы администрации сельсовета

**8. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан**

8.1 Должностные лица , виновные в нарушении Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59 – ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации », несут ответственность , предусмотренную законодательством Российской Федерации .