**Администрация**

**муниципального образования**

**Первомайский сельсовет**

**Первомайского района**

**Оренбургской области**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

03.04.2008 года № 1-р

[Об утверждении Положения об   
организации работы с обращениями   
граждан в администрации МО

Первомайский сельсовет]

В целях упорядочения работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Первомайский сельсовет, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Распоряжением Администрации Первомайского района №18-р от 21.03.2008 г. «Об утверждении Положения об организации работы с обращениями граждан в администрации Первомайского района»:

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы с обращениями граждан в администрацию МО Первомайский сельсовет.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

муниципального образования

Первомайский сельсовет А.Н. Мартынов

Разослано: дело, прокуратура, администрация района.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к распоряжению главы администрации МО Первомайский сельсовет  от 03.04.2008 года № 1-р |

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в администрацию

МО Первомайский сельсовет

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в администрацию МО Первомайский сельсовет (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 МО Первомайский сельсовет (далее- администрация) и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

1.2. В сельской администрации рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении сельской администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», другими федеральными законами, законами Оренбургской области и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности 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 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 органе местного самоуправления.

1.4. Специалист 2 категории сельской администрации (далее – специалист 2 категории) ведет справочную и консультативную работу с обращениями граждан, а также ведет учет и контроль за своевременным составлением и отправкой ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

1.5. Специалист 2 категории не реже одного раза в квартал готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях и представляет их главе сельской администрации.

1.6. Работники аппарата сельской администрации, работающие с обращениями (исполнители), несут 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 также сведений о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

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

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 категории.

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 2 категории. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы (форма прилагается) с указанием даты приема обращения и количества принятых листов, подписанная принявшим обращение, сообщается телефон для справок.

2.4. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан на имя главы сельской администрации, заместителя главы сельской администрации передаются лично должностным лицам, на имя которых 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 2 категории составляет соответствующий акт.

3.Порядок регистрации, рассмотрения поступивших письменных обращений

3.1. Обращения граждан, поступившие специалисту 2 категории, регистрируются по мере поступления в день их поступления и передаются главе сельской администрации в день их регистрации.

3.2. На обращениях, поступивших специалисту 2 категории для регистрации, в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный штамп "Администрация МО Первомайский сельсовет. Входящий номер. Дата". В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

3.3. Поступившие обращения после регистрации оформляются в дела с заполнением учетной карточки письма. Конверты, в которых  
поступили обращения, вкладываются в дела.

3.4. Специалист 2 категории регистрирует обращения в журнале регистрации обращений граждан.

3.5. При регистрации:

* письму присваивается регистрационный номер;
* проставляется дата регистрации;
* указываются фамилия, имя, отчество (в именительном падеже) и адрес заявителя. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то оно регистрируются 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. Коллективными являются также 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 2 категории передает обращение на рассмотрение главе сельской администрации.

3.7. Глава сельской администрации рассматривает переданные ему обращения в срок не более двух рабочих дней, определяет конкретных исполнителей, после чего возвращает дела с резолюцией специалисту 2 категории.

3.8. После возвращения от главы сельской администрации зарегистрированных обращений граждан специалист 2 категории делает отметку в журнале регистрации о резолюции главы района и оригинал обращений передает под роспись исполнителю, а копии - соисполнителям. Доставку документов исполнителям и соисполнителям осуществляет специалист по мере поступления немедленно после возвращения их от главы сельской администрации.

Ответственность за соблюдение указанных сроков несет непосредственно специалист 2 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 сельской администрации, главе сельской администрации, содержащие жалобу на действие (бездействие) руководителя муниципального предприятия и так далее в ту организацию, на руководителя которой жалуются.

3.11. В случае необходимости рассмотрение обращений проводится с выездом на место. Для обеспечения полноты и объективности проверки к ее проведению могут привлекаться специалисты администрации района, предприятий, организаций, а в случае необходимости - заявители.

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

3.13. Обращения с просьбой о приеме по личным вопросам главой, заместителем главы сельской администрации рассматриваются как обычные обращения. При необходимости заявителям направляются сообщения о порядке записи на прием.

3.14. Обращения, поступившие в сельскую администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации специалистом 2 категории.

3.15. Резолюция главы сельской 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 также централи-зованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые 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 2 категории, указывая при этом подразделение, в которое следует направить 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 2 категории возвращает их заявителям без рассмотрения с просьбой уточнить суть вопроса.

3.21. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, 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, направляется в течение семи дней со дня 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, за исключением обращений не поддающихся прочтению, которые возвращаются заявителю с указанием причины возврата.

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

3.24. Орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган 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 направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельской адинистрации 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 недопустимостью 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 МО Первомайский сельсовет или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного  [частью 2 статьи 10](#sub_1002) Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, глава сельской 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 сельской администрации.

4. Требования к оформлению ответов и направлению их заявителям

4.1. Если в резолюции главы сельской администрации, заместителей главы сельской администрации поручение дано нескольким исполнителям и указано подготовить проект ответа заявителю, то проект готовит тот исполнитель, который указан первым. При этом исполнителям - соисполнителям специалист 2 категории 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 сельскую администрацию. Проект ответа на подпись представляется первым исполнителем специалисту 2 категории не позднее пяти дней до окончания срока рассмотрения обращения, который вместе с делом в тот же день передается главе сельской администрации для подписания ответа заявителю. Дело с подписанным ответом заявителю возвращается специалисту 2 категории.

В случае непредоставления в указанный выше срок проекта ответа исполнителем, специалист 2 категории 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 сельской администрации, оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Правилами оформления документов в администрации МО Первомайский сельсовет и регистрируются специалистом 2 категории. В левом нижнем углу на копии ответа обязательно указываются 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 вышестоящие 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 главе сельской администрации.

4.6. Приложенные к обращениям подлинники документов, присланные заявителями, 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 обращения даются промежуточные ответы, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

4.9. Отправку ответов заявителям осуществляет специалист 2 категории в день их поступления от главы района после подписания и регистрации. Отправление ответов без регистрации специалистом 2 категории не допускается.

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

4.11. После завершения рассмотрения письменных обращений и оформления ответов подлинники обращений и все материалы,  
относящиеся к рассмотрению, остаются у специалиста 2 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 2 категории 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 2 категории.

4.13. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращений (например, в случаях, если ответы заявителям были даны по телефону или при 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 с их решением, формируются специалистом 2 категории в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.15. Оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом 2 категории в соответствии с требованиями Правилами оформления документов в администрации МО Первомайский сельсовет.

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

5. Организацияприема граждан но личным вопросам

5.1. Организацию приема главой района граждан по личным вопросам (далее - прием граждан) осуществляет специалист 2 категории сельской администрации**.**

5.2. Глава сельской администрации ведет прием граждан еженедельно с понедельника по четверг с 16.00 часов до 18.00 часов местного времени без предварительной записи**.** Заместитель главы сельской администрации ведут прием граждан по личным вопросам в рабочее время без ограничения временем.

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. С гражданами, обратившимися на прием, беседует специалист 2 категории и оформляет карточку личного приема с указанием в ней даты приема, регистрационного номера, краткого содержания вопроса. Указанные реквизиты отражаются в специальном журнале.

5.5. Во время предварительного приема специалист 2 категории по согласованию с заявителем вправе направить его на беседу к заместителю главы сельской администрации, руководителям предприятий, организаций.

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, сообщается телефон для справок или на копии обращения ставится регистрационный номер.

5.7. 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 также, 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.

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

5.9. После завершения личного приема специалист 2 категории оформляет карточки личного приема с поручениями должностного лица, ведущего прием, и передает их с прилагаемыми документами исполнителям.

5.10. Ответы исполнителей о мерах**,** принятых по обращениям граждан, рассмотренных главой администрации МО Первомайский сельсовет во время личного приема, направляются главе сельской администрации для подписания в соответствии с требованиями установленными разделами 3 и 4 настоящего Положения.

5.11. 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 сообщается 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 материалов для выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

6.2. Решение о постановке обращений на контроль вправе принять глава администрации МО Первомайский сельсовет. 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 разрешению 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 МО Первомайский сельсовет.

6.5. Обращение может быть возвращено 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 осуществляют исполнители, специалист 2 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 все 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 МО Первомайский сельсовет.

8. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Должностные лица, виновные в нарушении Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к Положению об организации работы с обращениями граждан в  администрацию МО Первомайский сельсовет |

|  |  |
| --- | --- |
| АДМИНИСТРАЦИЯ  МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  ПЕРВОМАЙСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ  ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА  ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ |  |

РАСПИСКА

Дана\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( Ф. И. О. заявителя)

в том, что « \_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_\_ года его ( ее ) письменное обращение поступило в администрацию МО Первомайский сельсовет на \_\_\_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_\_\_\_ фото.

Телефон для справок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Специалист 2 категории \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( Фамилия Имя Отчество)

(подпись)