|  |
| --- |
| **Администрация****Муниципального образования****Костинский сельсовет****Курманаевского района****Оренбургской области****ПОСТАНОВЛЕНИЕ** 13.01.2016 №4-п |

 Об утверждении **Положения о порядке рассмотрения обращений граждан**  **в Администрации муниципального образования Костинский сельсовет Курманаевского района**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан:

1.Утвердить **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан** в Администрации **муниципального образования Костинский сельсовет** Курманаевского района согласно приложению.

2.Признать утратившим силу постановления: №05-п от 31.05.2008 г «Положении о личном приеме граждан», №12-п от 26.11.2008г « Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального образования Костинский сельсовет».

3.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу после официального опубликования в газете «Вестник Костинского сельсовета» и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования kostino-mo.ucos.ru

Глава муниципального образования А.И.Саулин

Разослано: в дело, Правительству области, прокурору

Приложение к постановлению

 13.01.2016 № 4-п

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан**  **в Администрации муниципального образования Костинский сельсовет Курманаевского района**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Администрацию **муниципального образования Костинский сельсовет** Курманаевского района (далее - администрация сельсовета), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации сельсовета.

* 1. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, иными федеральными законами и законами Оренбургской области.
	2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.
	3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации сельсовета распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.5. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Костинский сельсовет Курманаевского района, настоящим Положением, предусматривающим порядок и последовательность действий, проводимых должностными лицами администрации сельсовета при рассмотрении обращений граждан.

1.6. Обращения граждан поступают в виде писем, телеграмм, петиций по почте, фельдъегерской связью, в электронном виде, доставляются нарочным, а также в устной форме на личном приеме граждан в администрации сельсовета.

 1.7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется специалистом 2 категории администрации сельсовета.

2. **ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию сельсовета и ее должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. ПРАВО ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения должностными лицами администрации сельсовета гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

 обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию сельсовета или к должностному лицу с критикой деятельности администрации сельсовета или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование администрации сельсовета, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в администрацию сельсовета или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ В АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСОВЕТА

6.1. Специалист 2 категории администрации сельсовета:

проверяется правильность адресования поступившей корреспонденции. Письменные обращения, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению невскрытыми для направления адресату;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

конверт подкалывается к письму;

поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к письму) также прикладываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).

6.2. На письма, в которых после рассмотрения обнаруживается недостача документов, упоминаемых автором в обращении, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, составляется акт.

6.3. Письма граждан с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп и они передаются по назначению. Проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа письменного обращения.

6.4. Все поступающие в администрацию сельсовета письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются специалистом 2 категории администрации сельсовета.

6.5. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется специалистом \_\_\_ категории, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельсовета, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

6.6. Письменные обращения, поступившие в администрацию сельсовета после 16.00 часов, регистрируются специалистом 2 категории следующим днем.

6.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, направляется исполнителем письменного обращения 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 случая, указанного в [пункте](http://base.garant.ru/12146661/#block_1104) 6.21. настоящего Положения.

6.8. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/1/#block_3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Оренбургской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [пункте](http://base.garant.ru/12146661/#block_1104) 6.21. настоящего Положения.

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

6.10. Исполнитель при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивает в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.12. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.13. Регистрация обращений осуществляется в журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в администрацию сельсовета.

6.14. При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

тема (темы) обращения;

данные о наличии приложений.

6.15. Датой поступления считается дата, указанная на штампе администрации сельсовета.

6.16. Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка.

6.17. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократными (три и более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

6.18. Специалист 2 категории:

прочитывает письменные обращения граждан;

сверяет указанные в обращении и на конверте фамилию, имя, отчество заявителя, адрес (уточняя его при необходимости). Конверты обращений сохраняются в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителей, или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения письма;

регистрирует обращения граждан в журнале с заполнением всех необходимых реквизитов;

проставляет в регистрационном штампе письменного обращения регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения;

заполняет регистрационно-контрольную карточку обращения для текущего контроля за сроком рассмотрения;

зарегистрированные письменные обращения передаются главе администрации сельсовета для «резолюции» и направляются специалистам администрации сельсовета для исполнения.

6.19. Обращения, поступившие в администрацию сельсовета из федеральных органов власти, от депутатов различных уровней и других корреспондентов, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль при их регистрации. При необходимости, при поступлении обращений от одного и того же лица распечатывается история обращений заявителя (заявителей), которая передается вместе с поступившим обращением.

 6.20. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами администрации сельсовета рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан в администрации сельсовета, а заявления оформляются в дело как исполненные.

 6.21. Специалист 2 категории отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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;

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

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

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 администрации сельсовета, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо прекращает переписку в связи с безосновательностью очередного обращения 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 уведомляется гражданин, направивший обращение;

 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.

6.22. По вышеназванным группам обращений исполнитель письменного обращения готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением главе администрации сельсовета на подпись. Подписанное уведомление отправляется заявителю, о чем делается отметка журнале.

6.23. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – семь дней со дня регистрации обращения.

6.24. Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на контроль.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан.

7.1.1. Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно в здании администрации сельсовета;

по телефону;

по электронной почте;

по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

на официальном сайте администрации сельсовета в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» kostino-mo.ucos.ru

7.1.2. Местонахождение администрации сельсовета: с.Костино ул.Центральная ,д 5, адрес электронной почты: kostinsky.sel@yandex.ru

7.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

 7.1.4. Должностное лицо, осуществляющее прием, консультирование, обязано относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

7.1.5. Гражданин с учетом работы администрации сельсовета с момента приема обращения имеет право на получение сведений о ходе рассмотрения его обращения по телефону, при личном обращении.

7.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:

о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

7.2. Порядок получения консультаций (справок) о ходе рассмотрения обращений граждан.

7.2.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом 2 категории администрации сельсовета.

 7.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;

требований к заявителю, пришедшему на прием; места и графика личного приема должностным лицом администрации сельсовета для рассмотрения устных обращений;

порядка и сроков рассмотрения обращений; порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.

7.2.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования.

7.3. Результат рассмотрения обращений граждан.

7.3.1. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут являться:

направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

переадресация обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление гражданина о переадресации его обращения;

уведомление гражданина об отказе в рассмотрении его обращения с изложением причин;

устный ответ на обращение с согласия гражданина.

8. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Обращение, поступившее в администрацию сельсовета или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. Глава администрации сельсовета при рассмотрении обращений граждан дает необходимые поручения, определяет исполнителя, характер действий и сроки рассмотрения, определяет необходимость проверки обращения с выездом на место, или комиссионного рассмотрения, ставит исполнение поручений на контроль.

8.3. Специалист 2 категории администрации сельсовета заполняет в журнале все необходимые данные о поручениях главы администрации сельсовета по обращению, при необходимости вносит «резолюцию», делает отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль и направляет заявителям письменные уведомления в случае продления срока исполнения их обращений.

Письменные уведомления заявителям посылаются на бланках администрации сельсовета установленного образца за подписью главы администрации сельсовета.

8.4. Если в резолюции главы администрации сельсовета указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.

В случае разногласия между специалистами о принадлежности обращения окончательное решение по данному вопросу принимается главой администрации сельсовета.

8.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

запросить дополнительную информацию в исполнительных органах власти, органах местного самоуправления;

пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

8.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в других государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, исполнителем подготавливается запрос.

8.7. Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более пятнадцати дней.

8.8. Запрос подписывается главой администрации сельсовета или замещающим его лицом, давшими поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

8.9. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

8.10. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

8.11. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнитель выезжает по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем. В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

8.12. По результатам рассмотрения обращений готовятся ответы заявителям и при необходимости корреспондентам, поставившим обращение на контроль.

При рассмотрении обращения несколькими специалистами ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

При проверке обращений с выездом на место результаты рассмотрения оформляются справкой или докладной запиской, которая направляется главе администрации сельсовета и служит основанием для подготовки ответа.

8.13. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

ответы по результатам рассмотрения обращений граждан, направляемые корреспондентам, поставившим обращения на контроль, направляются только за подписью главы администрации сельсовета, ответы заявителям, как правило, за подписью исполнителей;

ответ на обращение, поступившее в администрацию сельсовета в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, присвоенный администрацией сельсовета, на какой исходящий номер, дату документа, дается ответ, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

8.14. Вся информация, представленная исполнителем о результатах рассмотрения обращения, докладывается главе администрации сельсовета. В журнале специалистом 2 категории заполняются необходимые реквизиты.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Материалы по рассмотрению обращения (ответы исполнителей, копии ответов заявителю и корреспонденту, справки и докладные записки и др.) формируются в дело с регистрационным номером обращения, которое хранится в администрации сельсовета в соответствии со сроками, определенными номенклатурой дел.

9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

9.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

по развитию общественных отношений;

по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

9.2. В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия.

9.3. При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:

нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;

наличие предложений, требующих изменения законодательства, не относящихся к компетенции администрации сельсовета;

возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;

возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

9.4. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

9.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение; определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

9.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований ее удовлетворения.

9.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения за подписью главы администрации сельсовета. Подготовку разъяснений о порядке обжалования заявителю осуществляет исполнитель письменного обращения.

10. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

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

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.6. настоящего Положения, глава администрации сельсовета, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

11.1. Личный прием граждан ведет глава администрации сельсовета в соответствии с графиком.

Посетители могут заблаговременно ознакомиться с графиком личного приема, который вывешивается в здании администрации сельсовета на доступном месте, а также размещается на официальном сайте муниципального образования kostino-mo.ucos.ru.

11.2. Запись на прием производится у специалиста 2 категории с 9.00 до 17.00 без ограничения.

11.3. Регистрация граждан, обратившихся на личный прием, осуществляется в журнале с указанием даты, фамилии, имени, отчества, адреса проживания заявителя в соответствии с предъявленным документом, удостоверяющим его личность. На каждого обратившегося на прием гражданина заполняется карточка учета прием посетителей, которая передается главе администрации сельсовета. Форма карточки учета приема посетителей приведена в приложении к настоящему Положению. Регистрационный номер обращения на личном приеме состоит из начальных букв «Личный прием» и порядкового номера записи на прием (например, ЛП-110).

11.4. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11.5. При необходимости проводятся предварительные беседы должностным лицом администрации сельсовета с гражданами, ожидающими личного приема.

11.6. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу специалистом 2 категории, который записывает посетителя к главе администрации сельсовета, либо разъясняет, в какие органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

 11.7. В случае невозможности осуществления личного приема главой администрации сельсовета в установленный по графику приема день, определяется дополнительный день приема.

11.8. В случае, если назначенный для приема день является праздничным, то глава администрации сельсовета также назначает дополнительный день приема.

11.9. Специалист 2 категории, в случае необходимости, обязан присутствовать на личном приеме граждан, который ведет глава администрации сельсовета. Во время приема граждан все поручения главы администрации сельсовета фиксируются специалистом, который, в случае необходимости, делает ксерокопии документов заявителей, выполняет другие поручения главы администрации сельсовета.

11.10. Во время личного приема не допускается рассмотрение служебных вопросов.

11.11. Содержание устного обращения заносится в карточку учета приема посетителей. 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 учета личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.12. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

 11.14. Глава администрации сельсовета, как правило, в присутствии посетителя рассматривает обращение по существу поставленных вопросов, которое записывается в карточке учета приема посетителей. В случае невозможности рассмотрения обращения на личном приеме, глава администрации сельсовета оформляет резолюцию, в которой указываются соответствующие поручения исполнителю по рассмотрению обращения.

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

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

11.17. Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с карточкой учета приема посетителей главе администрации сельсовета. После окончания личного приема специалист 2 категории проводит первичную обработку материалов приема граждан.

11.18. В соответствии с резолюциями главы администрации сельсовета, специалист 2 категории направляет исполнителю поручения с указанием сроков их рассмотрения. Копия карточки учета приема посетителей с резолюцией главы администрации сельсовета остается у специалиста 2 категории.

11.19. Контроль за выполнением поручений и указаний, данных во время личного приема граждан главой администрации сельсовета, возлагается на специалиста 2 категории. Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на главу администрации сельсовета.

11.20. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются главе администрации сельсовета, который списывает материалы рассмотрения «В дело», либо дает дополнительные поручения. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

12. ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЮ, ХРАНЕНИЕ

12.1. Специалист 2 категории, ответственный за исполнение обращений граждан, направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный главой администрации сельсовета ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте.

12.2. Специалист 2 категории формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения главы администрации сельсовета.

12.3. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

12.4. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел администрации сельсовета.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается специалистом 2 категории в текущем архиве в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в текущем архиве администрации сельсовета соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии администрации сельсовета уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

13. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

13.1. Глава администрации сельсовета осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13.2. Специалист 2 категории ежеквартально проводит анализ работы по рассмотрению обращений граждан в администрации сельсовета. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте муниципального образования kostino-mo.ucos.ru

**14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

**Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.**

**Приложение к**

**Положению о порядке рассмотрения обращений граждан**  **в Администрации муниципального образования Костинский сельсовет Курманаевского района**

Карточка учета приема посетителей

№\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

 Фамилия, Имя, Отчество заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Место работы, занимаемая должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Краткое содержание заявления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оборотная сторона

 Кому и что поручено, дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

 Результат рассмотрения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

 Когда и кем дан ответ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_