**Администрация**

**Муниципального образования**

**Горьковский сельсовет**

**Новоорского района**

**Оренбургской области**

**С. Горьковское**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «03»декабря 2018 г. №102

Об утверждении «Положения о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступающих в администрацию

муниципального образования Горьковский сельсовет

Новоорского района Оренбургской области»

Ознакомившись с информацией прокурора Новоорского района от 19.03.2018 года № 07-04-2018, на основании Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального Закона от 27.11.2017г. № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «Федерального закона от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановления Правительства Российской Федерации от 03 декабря 2012 года № 1254 «О внесении изменения в пункт 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», на основании Устава Горьковского сельсовета

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию муниципального образования Горьковский сельсовет Новоорского района Оренбургской области».

2. Опубликовать постановление на официальном сайте администрации

сельсовета.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава МО Горьковский сельсовет А.В. Глибоцкий

УТВЕРЖДЕНО

постановлением главы администрации

03.12.2018 года.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,**

**поступающих в администрацию муниципального образования Горьковский сельсовет Новоорского района Оренбургской области**

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками

администрации Горьковского сельсовета Новоорского района Оренбургской области(далее – «Администрация»).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью

Администрации, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранныеграждане и лица без гражданства.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности,удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации),общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Администрацию лично, а также

направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Администрацию свободно и

добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Администрации, работников, а также членов их семьи, сотрудники Администрации вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее – «обращение»), это направленное в

Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Администрацию на личном приеме или по телефону.

1.2.7. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Администрации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.8. Жалоба - обращение гражданина о восстановлении или защите его

нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Администрации.

1.2.9. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Администрации или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.2.10. Администрация осуществляет публично значимые функции.

1.3. При рассмотрении обращения Администрацией гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе, в электронной форме.

1.3.2. 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.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию,государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен, в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», на официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес

официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

1.3.5. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Администрации в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов.

2 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Администрация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Администрацию на личном приеме в письменной форме, по почтовой связи (на адрес 462806 Оренбургская обл , Новоорский р-н . с Горьковское , ул. Парковая , 17, по каналам электронной почты (на адрес электронной почты gorsel2017@yandex.ru)и факсимильной связи (по факсу 8(35363)-77-6-89), а также в устной форме, в том числе по телефону 8(35363)-77-6-22),

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в соответствии с настоящим Положением.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению

необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Обращения граждан принимает специалист приемной, а также все

работники Администрации, согласно утвержденных часов приема, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (глава, специалисты администрации, по направлениям деятельности, на личном приеме).

2.5. В случае отсутствия, болезни или занятости специалиста, осуществляющего прием по направлению своей деятельности, граждане вправе обращаться в приемную Администрации к другому специалисту или главе.

2.6. Все обращения граждан фиксируются в журнале «Регистрация обращений граждан» (ПРИЛОЖЕНИЕ 1) с указанием даты поступления обращения, даты регистрации сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Администрации, кому передано на исполнение), срока исполнения, отметки об исполнении.

2.7. На каждое письменное обращение гражданина заполняется карточка личного приема граждан (ПРИЛОЖЕНИЕ 2).

2.8. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, на лицевой стороне карточки личного приема граждан вверху указывают, что обращение является повторным, а в графе карточки личного приема граждан «Содержание обращения» указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же

гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.9. Сотрудники Администрации, указанные в п. 2.4 настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений, либо перенаправлению обращений в другие организации, учреждения.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к другому специалисту или направить гражданина к гламе муниципального образования. (п. 5.1 настоящего Положения).

2.10. Работник Администрации, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.11. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет специалист приемной Администрации. Специалист приемной Администрации проводит экспертизу, обобщение

полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для главы и, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.12. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в зависимости от направления деятельности.

2.13. О принятых обращениях граждан, в зависимости от их содержания,

специалист Администрации докладывает главе или направляет с сопроводительным письмом для рассмотрения в организации, учреждения, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.14. В проекте резолюции глава и специалиста , содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости – доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.15. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Администрации, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.16. Письменные обращения граждан по вопросам, отнесенным к компетенции специалистов Администрации, не требующие доклада, направляют в срок не позднее 5 рабочих дней с даты их поступления с сопроводительным письмом за подписью главы Администрации на рассмотрение в организации, учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом автора обращения.

2.17. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в

Администрацию, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. По письменным обращениям граждан, не требующим и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 14 дней со дня поступления. В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один

месяц, главой Администрации, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. Гражданину, подавшему обращение, направляется информационное письмо о продлении срока рассмотрения обращения.

2.18. О результатах рассмотрения обращения гражданина специалист

Администрации готовит проект ответа для представления на подпись главе

Администрации .

2.19. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные главой Администрации, отправляют через специалиста приемной Администрации, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для хранения вместе с подлинником обращения гражданина ответственному специалисту Администрации, согласно номенклатуре дел, в дело по обращению гражданина.

2.20. Передача зарегистрированных специалистом приемной Администрации

письменных обращений граждан от одного специалиста Администрации другому допускается только по согласованию с главой Администрации..

2.21. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение специалистам Администрации, ва администрации сельсовета.

2.22. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если

рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.23. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, специалист Администрации формирует в дело, присваивая номер, согласно журнала регистрации обращений граждан.

Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений главы Администрации по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), хранятся в делах по обращению граждан. Подлинники документов, приложенных к обращению, возвращаются заявителям. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного

судебного решения либо решения административного органа.

2.25. 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 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);

- действительно ли Администрация является надлежащим адресатом для обращения;

- соблюден ли срок предъявления обращения;

- содержание обращения;

- мотивы обращений гражданина;

- законность и обоснованность обращения;

- характер недостатка (существенный, несущественный);

- явные причины появления недостатка деятельности Администрации;

- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;

- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);

- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника, главы Администрации для рассмотрения

- устанавливается специалист (должностное лицо) Администрации, принимающий

решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;

- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и

возможностей Администрации.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адресгражданина, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит

направлению на рассмотрение в 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.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении

переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ Администрации на не подлежащее удовлетворению обращение

гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в Администрации, согласно номенклатуре дел. Ответ на обращение подписывает глава Администрации или уполномоченное на то лицо.

3.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение,

вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется

немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения специалисту Администрации, согласно номенклатуре дел.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для

дальнейшего совершенствования работы Администрации.

4 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ

ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ ВЛАСТИ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Администрации через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации, учреждения.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Администрацию.

6 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,

ПОСТУПИВШИХ ПО ТЕЛЕФОНУ

6.1 Ведущий специалист приемной также осуществляет прием обращений граждан по телефону.

6.2 Устные обращения граждан, поступившие в адрес Администрации по телефону, фиксируются в журнале «Регистрация обращений по телефону» (ПРИЛОЖЕНИЕ 3) с указанием порядкового номера, даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа.

6.3. Ведущий специалист приемной Администрации по телефону сообщает о

времени личного приема главы Администрации, специалистов Администрации по направлениям деятельности.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;

- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;

- несоблюдение требований настоящего Положения.

7.2. Каждый работник Администрации несет ответственность за качество и

своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

7.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в

должностных инструкциях.

7.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие

законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

7.5. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники Администрации несут ответственность в соответствии со ст. 5.39

Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

7.6. За нарушение установленного законодательством Российской Федерации

порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан сотрудники Администрации несут ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения главой

Администрации и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

Приложениу№1

# Журнал регистрации обращений граждан в администрацию сельсовета

# 

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п \п | Дата поступления обращения | Дата реистрации  обращения | Фамилия, имя, отчество посетителя, должность, адрес | Краткое содержание обращения | Кому напрвлено для рассмотрения | Дата получения ответа | Результат рассмотрения и дата ответа  заявителю |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложениу№2

# **Карточка** личного приема граждан

|  |  |
| --- | --- |
| Дата обращения |  |
| Ф.И.О. гражданина, представителя организации |  |
| Адрес постоянного места жительства |  |
| Род занятий, место работы |  |
| Краткое содержание вопроса |  |
| Кто проводит прием (Ф.И.О.) |  |
| Дата приема |  |
| Какое и когда принято решение (исх.№) |  |

Приложениу№3

# Журнал регистрации обращений по телефону

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| П/№ | Дата и время обращения | Сведения о гражданине или организации | Краткое содержание вопроса | Результат рассмотрения |
|  |  |  |  |  |