|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Администрациямуниципального образованияКраснокоммунарский поссовет Сакмарского районаОренбургской областиПОСТАНОВЛЕНИЕ1 февраля 2024 №21-пп.Красный Коммунар [МЕСТО ДЛЯ ШТАМПА] |  |  |

Об утверждении Порядка рассмотрения

обращений граждан в администрации

муниципального образования

Краснокоммунарский поссовет Сакмарского района

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановлением Правительства Оренбургской области от 12.12.2007 № 428-п «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Оренбургской области», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Краснокоммунарский поссовет Сакмарского района Оренбургской области согласно приложению.

2. Постановление от 03.10.2019г. №180-п «Об утверждении порядка обращения граждан» с изменениями от 24.06.2022 №73-п считать утратившим силу.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Заместитель

главы администрации Е.Б.Леонова

[МЕСТО ДЛЯ ПОДПИСИ]

Разослано: в дело, прокуратура района

Исп. Е.Б.Леонова

Тел.27201

Приложение

к постановлению администрации

Краснокоммунарского поссовета

от 01.02.2024 № 21-п

Порядок

рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Краснокоммунарский поссовет

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Краснокоммунарский поссовет (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы администрации поссовета с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Постановлением Правительства Оренбургской области от 12.12.2007 № 428-п «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Правительстве Оренбургской области».

1.2. Обращение гражданина - направленные в администрацию муниципального образования Краснокоммунарский поссовет или должностному лицу муниципального образования Краснокоммунарский поссовет в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба (далее - письменное обращение), а также устное обращение гражданина.

1.2. Поступившие обращения граждан рассматриваются главой поссовета, заместителем главы администрации поссовета.

1.3. Должностные лица администрации поссовета обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, адресованных главе поссовета, заместителю главы администрации поссовета, осуществляют информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

1.4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц администрации поссовета, руководителя муниципального учреждения, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

1.5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением обращений граждан.

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

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

1.7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, временно замещающему его работнику.

В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, специалисту администрации поссовета.

1.8. Должностные лица администрации поссовета регулярно готовят информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; проводят служебное разбирательство; ведут учет и осуществляют контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется специалистом администрации поссовета.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.2. Обращения с пометкой "Лично", поступившие на имя должностных лиц администрации поссовета, регистрируются и передаются должностным лицам.

Если обращение, поступившее с пометкой "Лично", не является письмом личного характера, оно передается для регистрации специалисту администрации поссовета.

2.3. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, принимаются и передаются специалисту администрации поссовета для дальнейшей регистрации.

2.4. Обращения граждан, поступившие по электронной почте или с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", принимаются специалистом администрации для дальнейшей регистрации.

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

3.1. Все поступившие письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в администрации поссовета

3.2. Специалист администрации поссовета:

своевременно изучает их содержание;

осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя;

производит регистрацию с использованием автоматизированной системы электронного документооборота.

3.3. Компьютерная регистрация производится в регистрационно-контрольной карточке с указанием:

фамилии и инициалов заявителя;

адреса заявителя;

даты поступления;

адресата;

вида обращения;

краткого содержания обращения;

шифра темы обращения в соответствии с действующим классификатором;

категории обратившегося;

отметки, свидетельствующей о направлении письма на рассмотрение с контролем или без него;

места поступления (непосредственно от заявителя; из Администрации Президента Российской Федерации; Аппарата Правительства Российской Федерации; министерств Российской Федерации; редакций газет и журналов; от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Оренбургской области; Правительства Оренбургской области, руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других).

На поручениях, в которых содержится указание руководителя об информировании автора и Правительства Оренбургской области, ставится штамп "Контроль".

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из первой буквы фамилии автора письма и порядкового номера обращения (А-1, Д-24 и т.д.). Штамп с регистрационным номером и датой проставляется в нижнем правом углу первого листа обращения.

3.4. Регистрационно-контрольная карточка и письменное обращение с приложениями направляются главе поссовета.

3.5. Глава поссовета в соответствии с утвержденной структурой администрации и распоряжениями о распределении обязанностей между работниками администрации поссовета определяет:

к какой сфере деятельности относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного или нескольких должностных лиц;

составляет резолюцию и поручения по поставленным в обращении вопросам;

обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль.

3.6. Глава поссовета по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Решением главы поссовета являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по компетенции.

3.7. Документы с резолюцией главы поссовета возвращаются к специалисту администрации поссовета.

3.8. В соответствии с резолюцией специалист администрации поссовета направляет материалы исполнителю.

3.9. Специалисты администрации поссовета готовят ответы на письменные обращения граждан.

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

3.11. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия главой поссовета решения о приобщении обращения в дело.

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

3.13. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.14. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Анонимное».

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

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

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

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

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

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

3.20.Письма с просьбами о личном приеме главы поссовета или заместителя главы администрации поссовета рассматриваются как обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

3.21. Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию администрации поссовета, в течение семи дней со дня регистрации пересылаются по принадлежности в орган, компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая указанного в пункте 3.17 настоящего Порядка. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

3.23. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения,

3.24. В случае, если поручение главы поссовета дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы представляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

3.25. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования со специалистом администрации поссовета.

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

IV. Требования к оформлению ответа

4.1. Ответы на обращения граждан, ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан в федеральные органы, законодательные и исполнительные органы государственной власти Оренбургской области подписывает глава поссовета.

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

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

4.4. Ответы в федеральные органы, законодательные и исполнительные органы государственной власти Оренбургской области и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

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

4.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются заместителю главы администрации поссовета. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

4.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.9. На регистрационно-контрольной карточке заместителем главы администрации поссовета указываются результат рассмотрения "Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано" и дата ответа.

V. Организация работы по приему граждан

5.1. Организацию личного приема граждан в администрации поссовета осуществляет глава поселения, ответственный за личный прием граждан.

5.2. Прием граждан по личным вопросам ведут глава поссовета и заместитель главы администрации поссовета по согласованному с ними графику, который доводится до сведения населения через средства массовой информации.

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

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

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

5.6. Во время приема, должностное лицо администрации поссовета, вправе направить заявителя на беседу в соответствующие структурные подразделения администрации поссовета.

5.7. Специалист администрации поссовета осуществляет запись граждан на личный прием.

Обращение проверяется на повторность. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя.

Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка с пометкой "Особый контроль".

Запись на повторный прием к должностным лицам администрации поссовета осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

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

5.9. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению или разъясняет, в чьей компетенции находится рассмотрение его вопроса.

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

5.12. После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям, специалист администрации поссовета оформляет рассылку документов

5.13. При поступлении ответа на обращение по личному приему должностное лицо, ответственное за личный прием граждан на карточке проставляет результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано") и дату.

5.14. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным должностными лицами во время личного приема, направляется специалистом лицу, осуществлявшему прием.

5.15. Контроль за своевременным исполнением поручений должностных лиц администрации поссовета по приему граждан осуществляет должностное лицо администрации поселения с последующим информированием главы поссовета о принятых мерах.

5.17. Глава поссовета принимает решение о снятии документа с контроля или о продлении срока контроля. В случае продления срока контроля подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

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

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Все поступающие на имя главы поссовета, заместителя главы администрации поссовета обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

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

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

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

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

7.2. Контроль за исполнением поручений главы поссовета осуществляется заместителем главы администрации поссовета.

7.3. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя главы поссовета.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя главой поссовета. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, законодательным или исполнительными органами государственной власти Оренбургской области исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

7.4. Глава поссовета принимает решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля. Если глава поссовета продлевает срок рассмотрения обращения, то подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

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

7.6. При рассмотрении письменного обращения, не взятого на контроль главой поссовета на ответе заявителю указывается исходящий номер, который был присвоен обращению.

VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

8.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни граждан, носящих конфиденциальный характер, без их согласия, утрата письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.