**Порядок**

**рассмотрения обращений граждан в администрации Георгиевского сельсовета Александровского района Оренбургской области**

1. **Общие положения.**
2. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Георгиевского сельсовета Александровского района Оренбургской области (далее - порядок) устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан в администрации Георгиевского сельсовета.

2. Поступившие обращения рассматриваются главой администрации.

3.Специалисты администрации Георгиевского сельсовета Александровского района обеспечивают объективное, всестороннее, и своевременное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, адресованных главе администрации, осуществляют информационно-аналитическую работу по количеству и характеру вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью специалистов и главы администрации, которые несут персональную ответственность за организацию данной работы.

5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан. Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях.

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

7. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы 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 замещающему его работнику.

8. Ответственный специалист регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан; по поручению главы администрации проводит служебное разбирательство; ведет учет и осуществляет контроль за своевременностью составления и отправки ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.

9. Заявителями на исполнение муниципальной функции являются физические лица – граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее – граждане).

1. Формы обращения:

- лично;

- почтой;

- по электронной почте gssalorb@mail.ru;

- через интернет-приемную официального сайта http://georgievka-selsovet.ru/

- через представителя.

1. **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

11. Все поступившие на имя главы администрации обращения регистрируются у специалиста 1 категории в течение трех дней с момента поступления.

12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками администрации Георгиевского сельсовета. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

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.

В случае если дата, указанная в письменном обращении не соответствует дате на момент приема данного обращения, ответственный специалист составляет акт приема обращения.

13. Обращения граждан с пометкой "Лично", поступившие на имя должностного лица, проходят первичную обработку специалистом 1 категории администрации Георгиевского сельсовета, о чем делается отметка в рабочем журнале, и передаются должностному лицу.

14. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, по электронной почте, принимаются и учитываются специалистом 1 категории администрации Георгиевского сельсовета.

1. **Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан**

15. Все обращения в письменной форме или в форме электронного документа, поступившие на имя должностного лица, регистрируются специалистом 1 категории администрации Георгиевского сельсовета.

Ответственный специалист администрации Георгиевского сельсовета:

- своевременно изучает их содержание и составляет аннотации;

- осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя;

- производит регистрацию в журнале обращений граждан.

16. Регистрация производится в журнале обращений граждан с указанием:

- фамилии и инициалов заявителя;

- адреса заявителя;

- даты поступления;

- адресата;

- вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);

- 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;

- фамилии должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса заявителя согласно распределению обязанностей;

- 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, Аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области, министерств Оренбургской области, Законодательного Собрания Оренбургской области; руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области и других).

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.

17. Журнал обращений граждан и письменное обращение с приложениями направляются на доклад главе администрации в отдельной папке. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение главе администрации – 2 рабочих дня с момента поступления обращения.

18. Глава администрации в соответствии с распределением обязанностей определяет:

- относится ли к закрепленной за ним сфере деятельности рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

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

- обоснованность постановки рассмотрения обращения на контроль и других поручений.

19. Глава администрации в течение двух рабочих дней по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, дает необходимое поручение, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Решением главы администрации являются подписанные резолюция и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения согласно компетенции.

20. Документы с резолюцией главы администрации возвращаются специалисту 1 категории администрации Георгиевского сельсовета. В соответствии с резолюцией ответственный специалист направляет материалы исполнителю.

Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в журнал обращений граждан.

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

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

22. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией. В журнале обращений граждан делается отметка "Анонимное".

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

24. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации сельсовета, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом. При этом должностное лицо вправе обратиться в правоохранительные органы для защиты чести и достоинства, привлечения гражданина к уголовной или административной ответственности.

25. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

26. В случае если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в журнале обращений граждан 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.

27. 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 администрации 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

28. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

29. В случае если поручение главой администрации 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.

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

1. **Требования к оформлению ответа**

32. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

33. Ответы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан в федеральные органы подписывает глава администрации. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Георгиевского сельсовета, ответ подписывается данным должностным лицом.

34. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. В случае, когда в обращении указаны несколько вопросов, ответ должен быть дан по каждому из них. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по данному обращению.

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

35. Ответы в вышестоящие органы власти и заявителям печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

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

36. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются специалисту 1 категории.

Ответы, не соответствующие требованиям настоящего порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

37. Ответ на обращение гражданина, поступившее 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. Ответ на обращение гражданина направляется с электронного адреса администрации Георгиевского сельсовета. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу 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 требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

38. В журнале обращений граждан специалист 1 категории указывает результат рассмотрения «Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано» и дата направления ответа заявителю.

Ответ и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада главе администрации.

**V. Организация работы по приему граждан**

39. Организацию личного приема граждан в администрации сельсовета осуществляет специалист 1 категории.

Личный прием граждан главой сельсовета и должностными лицами проводится в их служебных кабинетах. В целях обеспечения конфиденциальности должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

40. Прием граждан по личным вопросам ведет глава администрации сельсовета, по утвержденному графику, который доводится до сведения населения через средства массовой информации и специалистами администрации сельсовета.

41. Должностные лица администрации Георгиевского сельсовета еженедельно осуществляют прием граждан по личным вопросам на рабочем месте.

42. Ответственный специалист устно консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

Во время приема ответственный специалист вправе направить заявителя на беседу к соответствующему специалисту администрации сельсовета.

43. Специалист 1 категории осуществляет запись граждан на личный прием к должностному лицу сельсовета.

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.

Запись на повторный прием к должностному лицу сельсовета осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение.

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

45. 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.

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

47. 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.

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

49. После завершения личного приема должностными лицами и согласно поручениям специалист 1 категории оформляет рассылку документов исполнителям.

При поступлении ответа на обращение по личному приему специалист 1 категории на карточке проставляет результат рассмотрения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано») и дату.

50. Должностное лицо администрации сельсовета 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.

51. Контроль за своевременным исполнением поручений должностного лица администрации сельсовета по приему граждан осуществляет специалист 1 категории с последующим информированием руководителя о принятых мерах.

52. Карточки учета приема посетителей с резолюцией и относящиеся к ним материалы возвращаются специалисту 1 категории.

53. Материалы с личного приема хранятся до истечения срока, согласно утвержденной номенклатуре дел администрации сельсовета, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**VI. Сроки рассмотрения обращений граждан**

54. Все поступающие на имя главы администрации обращения регистрируются специалистом 1 категории в течение трех дней с момента поступления.

55. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Георгиевского сельсовета, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина за подписью должностного лица, принявшего решение о переадресации обращения.

56. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации Георгиевского сельсовета Александровского района Оренбургской области, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть продлены должностными лицами не более чем на 30 дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления срока.

57. Срок рассмотрения обращений с сопроводительным письмом от руководителей общественных приемных Губернатора Оренбургской области устанавливается 15 дней.

58. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, глава сельсовета может установить сокращенные сроки рассмотрения обращений, при этом используются пометки "Срочно" и "Весьма срочно".

**VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

59. На письменном обращении, взятом на контроль должностным лицом, проставляются штампы "Контроль" и "Подлежит возврату".

60. Контроль за исполнением поручений главы администрации осуществляется специалистом 1 категории.

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

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя главой администрации. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

62. Специалист анализирует ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и оформляют документы, связанные с рассмотрением обращений, для доклада должностному лицу.

63. Должностное лицо принимает решение о снятии документа с контроля или продлении срока контроля.

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

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

65. 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 дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.