|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Башҡортостан РеспубликаһыБишбүләк районымуниципаль районыМихайловка ауыл советыауыл биләмәһеХакимиәте452026, Михайловка, Мәҡтәп урамы, 8тел. (34743) 2-55-41 |  | Республика БашкортостанСОВЕТсельского поселенияМихайловский сельсоветмуниципального районаБижбулякский район452026, с. Михайловка, улицаШкольная, 8тел. (34743) 2-55-41 |

**ҠАРАР РЕШЕНИЕ**

**Об утверждении Положения об организации работы**

**с обращениями граждан в администрации сельского поселения**

**Михайловский сельсовет муниципального района**

**Бижбулякский район Республики Башкортостан**

 В целях реализации закона Российской Федерации от 02.05.2006 №59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Республики Башкортостан от 12.12.2006 года № 391-з «О рассмотрении обращений граждан в Республике Башкортостан»,Устава сельского поселения Михайловский сельсовет муниципального района Бижбулякский район республики Башкортостан, Совет депутатов сельского поселения

РЕШИЛ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в администрации сельского поселения Михайловский сельсовет (приложение)
2. Решение обнародовать путем размещения решения в здании администрации сельского поселения после его принятия и подписания в установленном порядке.

Глава сельского поселения В.В.Данилов

с. Михайловка

**от 24 февраля 2011 года**

**№ 97**

 Приложение

 к решению Совета депутатов

 сельского поселения

 Михайловский сельсовет

 от 24 февраля 2011 года № 97

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы с обращениями граждан**

**в администрации сельского поселения Михайловский сельсовет.**

**1. Общие положения.**

 1.1 Настоящее положение в соответствии с законом Российской Федерации от 02.05.2006.№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», законом Республики Башкортостан от 12.12.2006 года № 391-з «О рассмотрении обращений граждан в Республике Башкортостан устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Михайловский сельсовет и правила делопроизводства по обращениям граждан.

 1.2 В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении сельского поселения Михайловский сельсовет в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Республики Башкортостан, Уставом сельского поселения Михайловский сельсовет.

 1.3 Рассмотрение обращений граждан производится главой сельского поселения.

 1.4 Делопроизводство и информационно-справочную работу по обращениям граждан ведет управделами администрации сельского поселения Михайловский сельсовет (далее -специалист по работе с обращениями граждан).

 1.5 Специалист по работе с обращениями граждан ежемесячно готовит аналитическую и статистическую информацию о количестве, характере обращений граждан и представляет ее главе сельского поселения.

 1.6 Все сотрудники администрации, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся без их согласия.

 1.7 При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава сельского поселения.

 1.8 При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или высвобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию по обращениям граждан работнику, ответственному за делопроизводство.

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

 2.1 Все присланные по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, обращения, поступившие по факсу или электронной почте) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту по работе с обращениями граждан.

 2.2 При приеме и первичной обработке документов проводится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений, к письму прикладывается конверт. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту.

 2.3 Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и приложения подобного рода) прикладываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма-заявления, специалистом по работе с обращениями граждан составляется справка с текстом «Текст письма в адрес администрации сельского поселения отсутствует», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

 2.4 После первичной обработки все поступившие письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются главе сельского поселения для вынесения резолюции

 2.5 По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых документов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

 2.6 Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

 2.7 Обращения, поступившие на имя главы сельского поселения, специалистов администрации с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату.

 2.8 Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте, принимаются и учитываются специалистом по работе с обращениями граждан.

**3. Регистрация поступивших обращений.**

 3.1 На поступивших в администрацию обращениях, в правом нижнем углу первой страницы, проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

 3.2 Специалист по работе с обращениями граждан сельского поселения производит обязательную регистрацию обращения в течение трех дней с момента поступления.

 3.3 При регистрации:

 - письму присваивается регистрационный номер;

 - указывается фамилия и инициалы заявителя, его адрес. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируются первые два или три как созаявители, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

 - отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль». В случае, если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется «Контроль. Срок»;

 - определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

 - обращение проверяется на повторность, при необходимости просматривается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

 - от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги, подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом (почтовые расходы относятся на счет заявителя). В случае, если заявитель прислал конверт с приклеенными на него знаками почтовой оплаты, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

**4. Направление обращения на рассмотрение.**

 4.1 После регистрации письменного обращения документы передаются на рассмотрение главе сельского поселения, в его отсутствие – должностному лицу, исполняющему обязанности главы сельского поселения. На «Карточке письменного обращения» глава сельского поселения выносит резолюцию. После вынесения резолюции, документы передаются специалисту по работе с обращениями граждан для внесения резолюции в базу данных, составления реестра обращений, далее - специалистам для исполнения

 4.2 Исполнителю передается «Карточка письменного обращения» с указанием вида контроля, срока исполнения поручения, оригинал обращения под роспись в журнале регистрации письменных обращений граждан

 4.3 Если поручение (резолюция) по обращению дано нескольким специалистам, то работу по его рассмотрению координирует исполнитель, указанный первым, он является основным исполнителем.

 4.4 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, или руководителю организации, учреждения, предприятия, с сопроводительным письмом, подписанным главой сельского поселения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

 В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, должностных лиц, оригинал и заверенная копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, должностным лицам или руководителям организаций, учреждений, предприятий.

 Администрация поселения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу, или руководителям организаций, учреждений, предприятий, может в случае необходимости запрашивать в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

 4.5 Уведомление гражданину о переадресации по компетентности, оформляется на бланке администрации и подписывается главой сельского поселения

 4.6 Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

 При получении письменного обращения, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, специалист по работе с обращениями граждан вправе оставить данное 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, о чем 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 направленными обращениями, и, при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, глава сельского поселения, должностное либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения направлялись в администрацию поселения одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

 Запрещается направлять обращения граждан, жалобы на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

 4.7 На каждое письменное обращение специалист по работе с обращениями граждан заводит дело. Если обращение повторное – в правом верхнем углу обращения ставится отметка «повторное» и все материалы прежних обращений прилагаются к нему.

 4.8 Глава сельского поселения при рассмотрении обращения граждан обязан:

 - внимательно разобраться по существу заданного вопроса. При необходимости истребовать нужные документы, направить специалистов на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

 - принимать обоснованные решения - указывать мотивы, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования;

 - систематически анализировать и обобщать обращения граждан с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

 4.9 После отработки обращения специалисту по работе с обращениями граждан возвращают заполненную «Карточку письменного обращения» с росписью специалиста, датой отправления ответа, исходящим номером, кратким содержанием ответа, оригинал обращения и копию ответа.

 4.10 Решение о снятии обращения с контроля принимается главой сельского поселения. Ставится дата и подпись главы сельского поселения

 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все вопросы, поставленные в нем, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

 4.11 Для ответа заявителю используются бланки писем администрации сельского поселения Михайловский сельсовет.

**5. Рассмотрение обращений граждан специалистами.**

 5.1 Поступившие специалистам, после наложения резолюции главой сельского поселения, письменные обращения граждан рассматриваются в сроки, определенные главой сельского поселения, но не более 30 дней со дня их регистрации.

 5.2 Контроль за сроками исполнения осуществляет специалист по работе с обращениями граждан. За централизованную подготовку ответа заявителю отвечает исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители, работающие с данным обращением, не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

 5.3 Специалист, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения.

 5.4 В случае, если исполнитель считает что обращение направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его с предложением об определении другого исполнителя.

 5.5 Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются в правоохранительные органы.

 5.6 На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма присланные для сведения и т.д.) ответы не даются.

 5.7 В случае, если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же обоснованиям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, специалист, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

 5.8 В случае, если обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что в обращении, находится в производстве суда, или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

 5.9 В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

 5.10 В случае, если рассмотрение обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

**6. Продление срока рассмотрения обращений граждан.**

 6.1 В случаях, требующих для разрешения вопросов поставленных в обращении специальной проверки и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину с обоснованием необходимости продления сроков.

 6.2 Продление сроков производится главой сельского поселения, на чье имя поступило обращение, по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль над рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом контроля, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

**7. Требования к оформлению ответа.**

 7.1 Ответы на поручения вышестоящих органов, депутатские запросы подписывает глава сельского поселения. В исключительных случаях ответ может быть подписан исполняющим обязанности с указанием фактической должности и фамилии.

 Ответы на обращения, поступившие на имя главы сельского поселения, оформляются на бланке письма администрации поселения и подписываются главой сельского поселения или должностным лицом, согласно резолюции главы сельского поселения.

 Ответы на обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации поселения, оформляются на бланке письма администрации и подписываются должностным лицом, на имя которого поступило обращения после согласования с главой сельского поселения.

 В ответе обязательна ссылка на номер и дату регистрации обращения, а также номер и дату отправки ответа.

 7.2 Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко и содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

 7.3 В ответе на поручения вышестоящих органов, депутатские запросы должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

 7.4 Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета депутатов.

 7.5 Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, вкладываются в дело, если в письме не содержится просьба об их возврате.

 7.6 В левом нижнем углу ответа обязательно указываются инициалы, фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

 7.7 Подлинники обращения граждан в вышестоящим органам возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

 7.8 Если в сопроводительном письме дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

 7.9 После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту по работе с обращениями граждан.

 7.10 При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения

( например, в случаях, когда ответ заявителю дан по телефону, при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

**8. Контроль за рассмотрением обращений граждан.**

 8.1 На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка на контроль обращений также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

8.2 В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений вышестоящих органов.

8.3 Решение о постановке обращения на контроль принимает глава сельского поселения.

8.4 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

**9. Организация личного приема граждан.**

9.1 Личный прием граждан в администрации поселения ведет глава сельского поселения.

9.2 Личный прием граждан главой сельского поселения осуществляется в дни и часы согласно утвержденному главой сельского поселения графику. График личного приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации. В случае отсутствия главы сельского поселения, ведущего прием, личный прием записавшихся граждан, ведет другое, замещающее его должностное лицо, или по поручению.

9.3 Запись граждан на личный прием к главе сельского поселения осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

9.4 При записи на личный прием к главе сельского поселения, специалист, ведущий запись, должен учитывать, к кому ранее из должностных лиц обращался заявитель, как решались поставленные вопросы, обоснованность ответов.

9.5 При записи на личный прием к главе сельского поселения, специалист оформляет «Карточку личного приема граждан». 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», ставится дата и личная подпись обратившегося. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.6 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

9.8 Специалист по работе с обращениями граждан за день до назначенного приема передает главе сельского поселения списки граждан, записавшихся на прием, с материалами

( предыдущие обращения, ответы, при необходимости дополнительная информация.)

9.9 При проведении личного приема главой сельского поселения на своих рабочих местах присутствуют должностные лица и специалисты администрации до окончания приема.

9.10 При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на личный прием может быть приглашен специалист администрации поселения в чьи должностные обязанности вменен данный вопрос.

 9.11 При регистрации на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.12 После личного приема граждан специалист по работе с обращениями граждан на основании «Карточек личного приема» оформляет реестр обращений граждан и сводную поручений по результатам приема, далее - производит рассылку данных поручений непосредственно исполнителям под роспись.

9.13 Контроль за выполнением поручений главы сельского поселения по вопросам личного приема граждан, а также просьб, высказанных посетителями на личном приеме, осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

9.14 Ответы гражданам по поручению главы сельского поселения с личного приема оформляются на бланке письма администрации поселения и подписываются главой сельского поселения.

9.15 Поручения главы сельского поселения после отработки снимаются с контроля только главой сельского поселения.

9.16 Переданное на личном приеме гражданином письменное обращение учитывается и рассматривается в установленном законом порядке.

9.17 Специалист по работе с обращениями граждан ежемесячно анализирует и обобщает сведения о количестве и характере поступивших и рассмотренных письменных, устных обращений граждан и представляет данную информацию главе сельского поселения до 2 числа месяца следующего за отчетным периодом.

**10. Ответственность за нарушение установленного Положения рассмотрения обращений граждан.**

10.6 Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан.
10.07. Действия (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке