**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**РЕВОЛЮЦИОННЫЙ СЕЛЬСОВЕТ**

**ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА**

**ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

23.04.2008 № 7

# Об утверждении Положения об организации

# работы с обращениями граждан в администрации

Революционного сельсовета

В целях упорядочения работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Революционный сельсовет, в соответствии с федеральным Законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации":

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы с обращениями граждан в администрации Революционного сельсовета.

2. Обнародовать настоящее распоряжение на информационных стендах в населенных пунктах муниципального образования.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на специалиста 1 категории Чапурину Л.Р.

Глава муниципального образования

Революционный сельсовет А.Н. Баймашкина

## Приложение

к распоряжению главы сельсовета

от 25.04.2008 № 5-р

### ПОЛОЖЕНИЕ

Об организации работы с обращениями граждан в администраций Революционного сельсовета

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в администрации Революционного сельсовета (далее- Положение) в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ устанавливает основные требования к работе с письменными, устными обращениями, предложениями, заявлениями, жалобами граждан, организации приема граждан в администрации Революционного сельсовета (далее- администрация) и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации.

1.2.В администрации рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении администрации в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Оренбургской области и иными нормативными правовыми актами.

1.3.Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1. обращение гражданина (далее- обращение)- направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
2. 2) предложение- рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нор правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений улучшению социально- экономической и иных сфер деятельности государства и общества:
3. заявление- просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
4. жалоба- просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
5. должностное лиц- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно- распорядительные, административно- хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.
   1. Заместитель главы администрации сельсовета ведет справочную и консультативную работу с обращениями граждан, а также ведет учет и контроль за своевременным составлением и отправкой ответов на поступившие и рассмотренные обращения граждан.
   2. Заместитель главы администрации не реже одного раза в квартал готовит информационно- аналитические и статистические материалы о поступивших обращениях и представляет их главе сельсовета.
   3. Работники администрации, работающие с обращениями (исполнители), несут ответственность за своевременность направления и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на исполнении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в пределах, определенных федеральным законом. Не допускается разглашение содержащейся в обращении информации, а также сведений о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.
   4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности обязан сдать все числящиеся за ним обращения.
6. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.Все направленные по почте письменные обращения ( в том числе телеграмма) и прилагаемые документы поступают для регистрации заместителю главы администрации сельсовета

2.2.При приеме и первичной обработке письменных обращений Заместитель главы администрации :

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки:

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов.

2.3.Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится заместителем главы администрации. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы ( форма прилагается) с указанием даты приема обращения и количества принятых листов, подписанная принявшим обращение, сообщается телефон для справок.

2.4.Обращения с пометкой "лично", поступившие от граждан на имя главы сельсовета передаются лично должностным лицам, на имя которых они поступили без вскрытия конверта, без регистрации. Если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, то оно в день поступления к ним возвращается этими должностными лицами для регистрации в общем порядке.

2.5. Обращения, поступившие по факсу, электронной почте, регистрируются и принимаются к рассмотрению в общем порядке.

2.6. В случае, если почтовое отправление не содержит вложенных документов заместитель главы администрации соответствующий акт.

1. Порядок регистрации, рассмотрения поступивших письменных обращений

3.1.Обращения граждан, поступившие заместителю главы администрации регистрируются по мере поступления в день их поступления и передаются главе сельсовета в день их регистрации.

3.2. на обращениях, поступивших специалисту 1 категории для регистрации, в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрационный номер. Дата .В случае, если место, предназначенном для регистрации, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения.

3.3. Поступившие обращения после регистрации оформляются в дела с заполнением учетной карточки письма. Конверты, в которых поступили обращения, вкладываются в дела.

3.4. Заместитель главы администрации регистрирует обращения в журнале регистрации обращений граждан.

3.5. При регистрации:

-письму присваивается регистрационный номер;

-проставляется дата регистрации;

-указываются фамилия, имя, отчество (в именительном падеже) и адрес заявителя. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то оно регистрируются как коллективное с указанием фамилии первого заявителя или заявителя, в адрес которого просят направить ответ. Общее число заявителей указывается в кратком содержании письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации на бланках организаций, а также резолюции собраний и митингов;

- если письмо переадресовано, то указывается, откуда оно поступило, и проставляются дата исходящий номер сопроводительного письма;

- составляется краткое содержание письма, которое должно быть четким кратким, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, и обосновывать адресность направления письма на рассмотрение.

3.6. после регистрации и формирования дела заместитель главы администрации передает обращение на рассмотрение главы сельсовета.

3.7.Глава сельсовета рассматривает переданные ему обращения в срок не более двух рабочих дней, определяет конкретных исполнителей, после чего возвращает дела с резолюцией заместителю главы администрации.

3.8.После возвращения от главы сельсовета зарегистрированных обращений граждан заместитель главы администрации делает отметку в журнале регистрации о резолюции главы сельсовета и оригинал обращений передает под роспись исполнителю, а копии- соисполнителям. Доставку документов исполнителям и соисполнителям осуществляет главный специалист по мере поступления немедленно после возвращения их от главы сельсовета.

Ответственность за соблюдение указанных сроков несет непосредственно специалист 1 категории.

3.9.В случае, если вопрос находится в ведении муниципальных предприятий, учреждений и других организаций, то не позднее чем в трехдневный срок обращения направляются согласно резолюции главы, на рассмотрение соответствующим исполнителем.

3.10. Запрещается направлять обращения, адресованные администрации, главе сельсовета, содержащие жалобу на руководителя муниципального предприятия, учреждения и так далее в ту организацию, на руководителя которой жалуются.

3.11.В случае необходимости рассмотрение обращений проводится с выездом на место. Для обеспечения полноты и объективности проверки и ее проведению могут привлекаться специалисты предприятий, организаций , а в случае необходимости- заявители.

3.12.Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в общем порядке.

3.13. Обращения с просьбой о приеме по личным вопросам главой рассматриваются как обычные обращения. При необходимости заявителям направляются сообщения о порядке записи на прием.

3.14. Обращения, поступившие в администрацию, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации заместителем главы администрации.

3.15.Резолюция главы сельсовета, может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие. При необходимости устанавливается срок исполнения поручения.

3.16.Контроль за соблюдением сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю.

3.17. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращений, вправе пригласить заявителей для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителей и иных юридических и физических лиц.

3.18.В случае, если обращения, по мнению исполнителя, направлены не по принадлежности, он незамедлительно возвращает эти обращения заместителю главы администрации, указывая при этом подразделение, в которое следует направить обращения.

3.19. Обращения без указания фамилии, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляются в правоохранительные органы.

3.20. В случае поступления обращений, бессмысленных по содержанию, заместитель главы администрации возвращает их заявителям без рассмотрения с просьбой уточнить суть вопроса.

3.21. На обращения, 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.

3.22. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется 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 обращений не поддающихся прочтению которые возвращаются заявителю с указанием причины возврата.

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

3.24. орган местного самоуправления или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.25.В случае, если 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 сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.26.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.

3.27. В случае, если ответ по существу не может быть дан без информации из других государственных органах, органах местного дознания и органов предварительного следствия, то направляется запрос в соответствующий орган или должностному лицу, которые обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну для которых установлен особый порядок предоставления;

3.28. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Сергиевского сельсовет или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, глава сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление срока исполнения обращения оформляется не позднее 5 дней до его истечения на основании докладной записки исполнителя с визой главы сельсовета.

4. Требования к оформлению ответов и направлению их заявителям

4.1.Если в резолюции главы сельсовета поручение дано нескольким исполнителям и указано подготовить проект ответа заявителю, то проект готовит тот исполнитель, который указан первым. При этом исполнителям- соисполнителям заместитель главы администрации направляет копии обращений, а они в свою очередь представляют ответственному исполнителю информацию в форме служебной записки, в которой указываются регистрационный номер и дата поступления обращения в администрацию. Проект ответа на подпись представляется первым исполнителем заместителю главы администрации не позднее пяти дней до окончания срока рассмотрения обращения, который вместе с делом в тот же день передается главе сельсовета для подписания ответа заявителю. Дело с подписанным ответом заявителю возвращается специалисту 1 категории.

В случае непредставления в указанный выше срок проекта ответа исполнителем, заместитель главы администрации направляет ему уведомление об истечении срока рассмотрения обращения и необходимости рассмотрения обращения в срок в соответствии с действующим законодательством.

4.2. ответы заявителям и в вышестоящие органы, подписанные главой сельсовета, оформляются на бланках установленной формы в соответствии с правилами оформления документов в администрации сельсовета и регистрируются заместителем главы администрации. В левом нижнем углу на копии ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

4.3.Текст ответа заявителю должен содержать ссылку на форму обращения, орган власти или должностное лицо, к которому обращался заявитель, дату обращения, излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы.

4.4. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель, проинформирован о результатах рассмотрения его обращения, либо ответ направляется в два адреса, в том числе заявителю.

4.5. рассмотрение обращений, содержащих вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на аппаратное совещание при главе сельсовета.

4.6.Приложенные к обращениям подлинники документов, присланные заявителями, остаются в делах, если в письмах не содержатся просьбы об их возврате.

4.7. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них отметки "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

4.8. Если на обращения даются промежуточные ответы, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

4.9. Отправку ответов заявителям осуществляет специалист 1 категории в день их поступления от главы сельсовета после подписания и регистрации. Отправление ответов без регистрации специалистом 1 категории не допускается.

4.10. Если в резолюции главы сельсовета поручение дано исполнителям и указано направить ответ заявителю, то ответы подписываются исполнителями и направляются каждым исполнителем в пределах своей компетенции. Копия ответа заявителю, направляемая исполнителем в администрацию, должна содержать исходящий номер, дату отправления, ссылку на регистрационный номер и дату поступления обращения в администрацию.

4.11.После завершения рассмотрения письменных обращений и оформления ответов подлинники обращений и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются у специалиста 1 категории, который проверяет правильность оформления ответов и делает об этом отметки в журнале регистрации с указанием автора, номера, даты и краткого содержания ответов. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются специалистом 1 категории исполнителю для доработки.

4.12. При списании обращений " В дело" должностное лицо, наложившее резолюцию, в правом верхнем углу на копиях ответов делает надпись "В дело", проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания обращений "В дело" осуществляет специалист 1 категории.

4.13. при необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращений (например, в случаях, если ответы заявителям были даны по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращений возникли обстоятельства, не отраженные в ответах, но существенные для рассмотрения дел).

4.14. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их решением, формируются заместителем главы администрации в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.15. оформление дел для архивного хранения осуществляется заместителем главы администрации в соответствии с требованиями Правилами оформления документов в администрации Сергиевского сельсовета.

4.16 Материалы письменных обращений граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

5. организация приема граждан по личным вопросам

5.1.Организацию приема главой сельсовета граждан по личным вопросам (далее- прием граждан) осуществляет заместитель главы администрации сельсовета.

5.2. Глава сельсовета ведет прием граждан еженедельно местного времени без предварительной записи. Специалист 1 категории администрации сельсовета ведет прием граждан по личным вопросам в рабочее время без ограничения временем.

5.3.Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право первоочередного приема, а также беременные женщины принимаются в первую очередь.

5.4. С гражданами, обратившимися на прием, беседует специалист 1 категории и оформляет карточку личного приема с указанием в ней даты приема, регистрационного номера, краткого содержания вопроса. Указанные реквизиты отражаются в специальном журнале.

5.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устного либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, сообщается телефон для справок или на копии обращения ставится регистрационный номер.

5.6. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. По требованию заявителя ответ выдается в письменном виде.

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

5.8. После завершения личного приема заместитель главы администрации оформляет карточки личного приема с поручениями должностного лица, ведущего прием, и передает их с прилагаемыми документами исполнителям.

5.9. Ответы исполнителей о мерах, принятых по обращениям граждан, рассмотренных главой Сергиевского сельсовета во время личного приема, направляются главе сельсовета для подписания в соответствии с требованиями установленными разделами 3 и 4 настоящего Положения.

5.10. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6. Контроль за рассмотрением обращений

6.1. 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 обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, получения материалов для выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан по вопросам, с которыми автор обращается неоднократно.

6.2. Решение о постановке обращений на контроль вправе принять глава Сергиевского сельсовета. На обращениях взятых на контроль, пишется слово "Контроль".

В случае, если в ответах, полученных от исполнителей, рассматривавших обращения, указывается , что вопросы, поставленные заявителями, будут решены в течение определенного периода времени, такие обращения могут быть поставлены на дополнительный контроль.

6.4. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается после принятия окончательного решения и исчерпывающих мер по разрешению обращения либо при направлении обращения на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации его обращения. Решение об этом принимается главой Сергиевского сельсовета.

6.5. Обращение может быть возвращено исполнителю для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям, изложенным в разделе 4 настоящего Положения.

6.6.Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист 1 категории.

7. Завершение рассмотрения обращения

7.1. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации и направления письменного ответа или дата устного сообщения заявителю с изложением принятого решения.

7.2.Работа с обращением считается завершенной, если все вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры, дан письменный либо устный ответ.

7.3. завершение работы с обращением оформляется путем списания в дело с визой главы Революционного сельсовета.

8. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Должностные лица, виновные в нарушении Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации

# АДМИНИСТРАЦИЯ

РЕВОЛЮЦИОННЫЙ СЕЛЬСОВЕТА

ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА

ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

### РАСПИСКА

#### Дана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

в том, что "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_\_ года его (ее) письменное обращение поступило в администрацию Революционного сельсовета на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ фото.

Телефон для справок \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Глава администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Фамилия Имя Отчество)