Приложение к постановлению

администрации муниципального

образования Переволоцкий поссовет»

от 12.11.2019 г. № 230-п

**Административный регламент**

**рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет Оренбургской области**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет Оренбургской области устанавливает основные требования к организации работы администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. В администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования Переволоцкий поссовет в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами, федеральным и областным законодательством.

1.3. Поступившие письма рассматриваются главой администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, и передаются исполнителям – заместителям главы администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет и специалистам муниципального образования.

1.4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, а также своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, 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 письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращениями.

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

1.7. Ведущий специалист ответственный за делопроизводство и архив в конце первого полугодия и за год готовит информацию о работе с обращениями граждан, данная информация опубликовывается в газете «Переволоцкий вестник» и на официальном сайте муниципального образования Переволоцкий поссовет (http://possovet.perevolock.ru/).

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

2.1. Все поступившие по почте письменные обращения (в том числе телеграммы, обращения через интернет приемную) и документы регистрируются ведущим специалистом ответственным за делопроизводство и архив администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, и передаются на рассмотрение главе администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

2.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется ведущим специалистом администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилии, 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 и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

2.3. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу, регистрируются ведущим специалистом администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

2.4. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются и регистрируются ведущим специалистом администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

2.5. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

3.1. Все письменные обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, регистрируются ведущим специалистом администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

3.2. Ведущий специалист администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет:

- своевременно изучает их содержание;

- осуществляет подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям заявителя.

3.3. Регистрация производится в журнале регистрации обращений граждан с указанием:

- фамилии и инициалов заявителя;

- адреса заявителя;

- даты поступления;

- краткого содержания обращения;

- 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.

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. Письменное обращение с приложениями направляются на доклад главе администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет в папке.

3.5. Максимальный срок предварительной подготовки обращений на рассмотрение должностному лицу администрации поссовета – 2 рабочих дня с момента поступления обращения.

3.6. Документы с резолюцией главы администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет в папке возвращаются к ведущему специалисту ответственному за делопроизводство и архив.

3.7. В соответствии с резолюцией ведущий специалист ответственный за делопроизводство и архив направляет материалы исполнителю.

3.8. Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в журнал регистрации обращений граждан и ставится отметка о снятии с контроля.

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

3.10. В случае, если в письменном обращении не указана 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 регистрации обращений граждан делается отметка «Анонимное».

3.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования.

3.12. 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.

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

3.13. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.14. В случае, если поступило несколько писем одного содержания от автора, то об этом в журнале регистрации 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.

3.15. 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, должностное лицо администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет 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.

3.16. В случае если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством, относится к вопросам местного значения поселения обращение, направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в орган местного самоуправления поселения.

3.17. Если вопрос находится в ведении исполнительного органа государственной власти Оренбургской области или государственного учреждения Оренбургской области (в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Оренбургской области, регулирующими их деятельность), обращение направляется по компетенции на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган (учреждение).

3.18. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет рассматриваются как обычные обращения.

3.19. Письменные обращения с вопросами, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, в течение семи дней со дня регистрации пересылаются по принадлежности в орган компетентный их решать, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию в течении трех дней.

3.20. В случае если поручение должностным лицом администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет дается нескольким исполнителям, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Все необходимые материалы предоставляются исполнителю, который указан в резолюции первым, не позднее семи дней до истечения срока исполнения.

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

**4. Требования к оформлению ответа.**

4.1. Ответы на обращения граждан подписывает главой администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, ответ может подписать данное должностное лицо.

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 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 штампа «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 ведущему специалисту ответственному за делопроизводство и архив. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего административного регламента, возвращаются исполнителю для доработки в тот же день.

4.8. Ответы и документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются для доклада должностным лицам администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

4.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, 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 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.11. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**5. Организация работы по приему граждан.**

5.1. Организацию личного приема граждан в администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет осуществляет ведущий специалист ответственный за делопроизводство и архив администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

5.2. Прием граждан по личным вопросам ведет глава администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

5.3. Ведущий специалист ответственный за делопроизводство и архив администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет устно консультируют заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

Сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес местожительства, социальное положение), краткое содержание обращения, результат приема записываются в карточку по устному обращению.

5.4. Во время приема сотрудник вправе направить заявителя на беседу в соответствующие структурные подразделения администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, в органы местного самоуправления.

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

Подробные материалы представляются главе администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, ведущему личный прием.

На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, оформляется регистрационно-контрольная карточка.

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

5.6. 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 и сообщается номер телефона для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

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

По окончании приема глава администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет 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.

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

5.9. После завершения личного приема и согласно поручениям главы администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет ведущий специалист ответственный за делопроизводство и архив оформляют рассылку документов.

5.10. Глава администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет 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 в тот же день.

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

**6. Сроки рассмотрения обращений граждан.**

6.1. Все поступающие на имя главы администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет обращения регистрируются ведущим специалистом ответственным за делопроизводство и архив в течение трех дней с момента поступления.

6.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, направляется 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 главы администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

6.3. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

**7. Контроль за рассмотрением обращений граждан.**

7.1. На письменном обращении, взятом на контроль ведущим специалистом ответственным за делопроизводство и архив администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет, проставляются штампы «Взято на Контроль» и «Подлежит возврату».

7.2. Контроль за исполнением поручений главы администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет осуществляется ведущим специалистом ответственным за делопроизводство и архив администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

7.3. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя главы администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет. Исключительными случаями является - направление запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#sub_1002) Федерального закона № 59-ФЗ, глава администрации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление в 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.

7.4. Ведущим специалистом ответственным за делопроизводство и архив анализируются ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и оформляет документы, связанные с рассмотрением обращений, для доклада главе администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет.

7.5. Глава администрации муниципального образования Переволоцкий поссовет принимает решение о снятии с контроля или продлении срока контроля. Если глава администрации продлевает срок рассмотрения обращения, то подлинник резолюции с указанием срока контроля хранится у ведущего специалиста ответственного за делопроизводство и архив до истечения срока рассмотрения обращения.

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

**8. Ответственность должностных лиц за нарушение регламента 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 дисциплинарную ответственность должностных лиц в соответствии с действующим законодательством.