|  |
| --- |
| **СОВЕТ ДЕПУТАТОВ**  **МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  **ОРЕНБУРГСКОГО РАЙОНА**  **ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**  **второй созыв**  **Р Е Ш Е Н И Е** |
| 7 ноября 2013 № 133 |
| Об утверждении Положения «Об организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Горный сельсовет» |

В соответствии с письмом Министерства экономического развития, промышленной политики и торговли Оренбургской области от 22.05.2013г. № 11/1289 «Об отмене административных регламентов по рассмотрению обращений граждан, исключений сведений из Реестра услуг», письмом аппарата Губернатора и Правительства Оренбургской области от 29.05.2013 № 17/14-401, руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 18 Устава муниципального образования Горный сельсовет, Совет депутатов муниципального образования Горный сельсовет

**Р Е Ш И Л:**

1. Отменить решение от 08.08.2007г № 94 «Об утверждении Положения «Об организации работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Горный сельсовет».

2. Настоящее решение вступает в силу с момента его официального обнародования.

Глава муниципального образования Председатель Совета депутатов В.П.Боклин

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к решению Совета депутатов  муниципального образования  Горный сельсовет от 07.11.2013 № 133 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об организации работы с обращениями граждан**

**в администрации муниципального образования Горный сельсовет**

1. Сфера применения настоящего Положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан в соответствии с законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Общие положения

2.1. Организация работы с обращениями граждан возложена на заместителя главы администрации муниципального образования Горный сельсовет (далее отдел).

2.2. Сотрудники отдела:

- осуществляют централизованный учет и обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных и устных обращений граждан (далее – обращения граждан), адресованных главе муниципального образования, его заместителю;

- анализируют характер вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляют информационно-справочную работу;

- осуществляют контроль за своевременным выполнением поручений должностных лиц администрации муниципального образования по обращениям граждан;

- оперативно и периодически информируют главу муниципального образования и его заместителя о количестве и характере обращений;

- осуществляют правильное оформление и хранение дел по работе с обращениями граждан;

- принимают граждан, обратившихся в администрацию муниципального образования , оказывают помощь в решении их вопросов;

- оказывают консультационную помощь по телефонным звонкам, поступившим от жителей муниципального образования Горный сельсовет;

- организуют прием граждан главой муниципального образования, и его заместителем;

- информируют администрацию муниципального образования Оренбургский район о ходе и результатах рассмотрения обращений граждан;

- участвуют в организации учебы специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан в установленные сроки;

- взаимодействуют с районными, областными и общественными организациями независимо от их организационно-правовой формы.

2.3. По форме изложения обращения граждан подразделяются на предложения, заявления, жалобы.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.4. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер является служебной обязанностью должностных лиц администрации МО сельского поселения, муниципальных учреждений, которые несут персональную ответственность за правильную организацию данной работы.

2.5. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

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

Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни граждан без их согласия.

2.6. При утрате исполнителем письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава муниципального образования.

2.7. 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 исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

2.8. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

III. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

3.1. Все обращения, направленные на имя муниципального образования и его заместителя, принимаются и регистрируются.

Сотрудники отдела:

3.2. Своевременно изучают содержание обращений граждан и составляют аннотации на них.

3.3. Осуществляют подборку всех имеющихся в отделе материалов по предыдущим обращениям заявителя.

3.4. Регистрация обращения производится с указанием в регистрационно-контрольной карточке:

- фамилии и инициалов заявителя;

- адреса;

- даты поступления;

- адресата;

- краткого содержания;

- шифра темы 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 находятся 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.

3.5. Регистрационно-контрольная карточка, письменное обращение с приложениями направляются на доклад должностному лицу администрации МО в отдельной папке.

3.6. Письменное обращение с резолюцией руководителя в этой же папке возвращается в отдел.

3.7. Письменное обращение с имеющимися приложениями направляется исполнителю.

3.8. Дата ответа и результата рассмотрения фиксируются в регистрационно-контрольной карточке.

3.9. Отметка о снятии с контроля ставится после принятия должностным лицом администрации МО решения о списании ответа «В дело».

3.10. Если письмо подписано двумя и более авторами, то в регистрационно-контрольную карточку вносятся первые две фамилии. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени трудовых коллективов предприятий и учреждений, общественных организаций и в регистрационно-контрольной карточке отмечаются индексом «коллективное».

3.11. Если в письменном обращении не указаны фамилия автора 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 регистрационно-контрольной карточке делается отметка «анонимное».

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

3.13. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. В случае, 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 гражданину направляется письменное уведомление за подписью начальника отдела, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15. Письма сумбурного содержания списываются «В дело» начальником отдела документационного обеспечения.

3.16. Если поступило несколько писем в разное время одного и того же содержания от одного и того же автора, до истечения срока рассмотрения, то об этом делается отметка в регистрационно-контрольной карточке «в дополнение к имеющейся переписке», а срок контроля – первоначального обращения. Если автор прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

3.17.Каждое письменное обращение проверяется на повторность. Повторными письмами считаются обращения граждан, поступившие в течение года от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случае, если заявитель не согласен с приятным по его обращению решением. При необходимости повторные письма ставятся на контроль.

Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.18. Если в 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, должностное лицо администрации МО вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем должен быть письменно уведомлен гражданин, направивший обращение.

3.19. Если ранее поступившее по факсу письменное обращение впоследствии поступило по почте, оно может быть зарегистрировано под тем же номером с внесением соответствующей отметки в регистрационно-контрольную карточку. При этом сроки его исполнения должны отсчитываться от даты регистрации факсограммы.

3.20. В том случае, если поручение должностным лицом администрации МО дается несколькими исполнителями, то работа по сбору информации и подготовке окончательного ответа возлагается на лицо, указанное в резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.21. Не разрешается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое, минуя отдел документационного обеспечения.

IV. Сроки рассмотрения обращения

4.1. Все поступающие на имя главы МО, и его заместителя обращения регистрируются в отделе документационного обеспечения **в течение трех дней с момента поступления**.

4.2. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МО, направляются **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 за подписью должностного лица, принявшего решение о переадресации обращения.

4.3. Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию администрации МО, рассматриваются **в течение 30 дней** со дня регистрации.

4.4. В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться сигналы «Срочно» и «Весьма срочно».

V. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. На контрольном письме проставляется штамп «Контроль» и «Подлежит возврату».

5.2. Контроль за исполнением поручений должностных лиц администрации МО осуществляется сотрудниками отдела документационного обеспечения.

5.3. В исключительных случаях исполнитель обращается с мотивированной просьбой о продлении срока рассмотрения обращения на имя руководителя, подписавшего поручение.

Должностное лицо, давшее поручение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Гражданин уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения его обращения. При этом письмо ставится на дополнительный контроль, и вносится соответствующая корректировка в базу данных.

5.4. Специалисты отдела анализируют ответы на контрольные письма, обращая особое внимание на качество и полноту решения поставленных в обращениях граждан вопросов, и оформляют документы, связанные с рассмотрением обращений.

5.5. Глава МО, и его заместитель принимают решение о снятии документа с контроля или продлении контроля. Если руководитель продлевает срок рассмотрения обращения, то подлинник резолюции с указанием срока контроля сотрудниками отдела документационного обеспечения направляется исполнителю.

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

VI. Работа с обращениями, не поставленными на контроль

6.1. На письменные обращения, не являющиеся контрольными, ответ заявителю направляется исполнителем. При этом на ответе указывается исходящий номер, который был присвоен обращению при регистрации. Все материалы, связанные с их рассмотрением, хранятся у исполнителя.

VII. Организация работы по приему граждан

7.1. Прием граждан по личным вопросам ведут глава МО, его заместитель в дни приема.

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

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

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

7.2. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. 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 рассмотрение его вопроса.

7.4. Должностные лица проводят День информации

Карточки учета приема посетителей с резолюцией руководителя, проводившего прием, и имеющимися приложениями возвращаются в отдел документационного обеспечения.

7.5. Глава МО, и его заместитель принимают решение о снятии обращения с контроля или о продлении контроля. В случае продления контроля, подлинник резолюции с указанием срока контроля направляется исполнителю.

7.6. Документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

VIII. Ответственность должностных лиц за нарушение настоящего Положения

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.