РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

ГЛАВЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ МОЧЕГАЕВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ

АСЕКЕЕВСКОГО РАЙОНА ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

14.11.2008г. с. Мочегай № 16 –п

Об утверждении инструкции по рассмотрению обращений

 Граждан и организации приема по личным вопросам

 в администрации Мочегаевского сельсовета

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях обеспечения прав граждан и повышения ответственности должностных лиц при рассмотрении обращений граждан, в соответствии со ст.18 Устава муниципального образования Мочегаевский сельсовет постановляю:

1. Утвердить инструкцию по рассмотрению обращений граждан и организации приема по личным вопросам в администрации Мочегаевского сельсовета , согласно приложения.

 2. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава сельсовета В.П.Максимов

Разослано : в дело ,администрации района ,прокурору района

 ПРИЛОЖЕНИЕ

 к постановлению главы

 администрации сельсовета

 № 16 -п от 14.11. 2008 г

Инструкция

по рассмотрению обращений граждан и организации приема по личным вопросам в администрации муниципального образования Мочегаевский сельсовет

 Общие положения

1. Инструкция по рассмотрению обращений граждан в администрации сельсовета (далее - инструкция) устанавливает основные требования к организации работы администрации сельсовета с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",Уставом муниципального образования Мочегаевский сельсовет определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан в администрации сельсовета должностным лицом местного самоуправления.

2. В администрации Мочегаевского сельсовета рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования Мочегаевский сельсовет в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами, федеральным и областным законодательством.

3. Поступившие письма рассматриваются главой сельсовета, специалистом администрации сельсовета.

 4.Должностные лица,ведущие прием граждан для обеспечения принятия квалифицированных решений по поставленным гражданами вопросам,могут привлекать к их рассмотрению руководителей и специалистов муниципального образования.

5.Запись на прием к главе администрации муниципального образования осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования.

6. Объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан и своевременное принятие мер по ним являются служебной обязанностью должностных лиц администрации сельсовета.

7. 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 обращением.

8. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

9. 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 работнику, ответственному за делопроизводство .

 Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

10. Все поступившие по почте письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в книге учета обращений граждан .

11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется специалистом администрации сельсовета ответственным за работу с обращениями граждан. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество , 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.

12. Обращения с пометкой "Лично", поступившие на имя главы администрации сельсовета, передаются ему лично.

 Если обращение, поступившие с пометкой «Лично»,не является письмом личного характера,оно передается для регистрации специалисту сельсовета.

13. Обращения и ответы о результатах их рассмотрения, поступившие по факсу,

и по электронной почте,принимаются,учитываются и передаются для дальнейшей регистрации.

 Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

14. Все письменные обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации сельсовета , регистрируются в журнале по работе с обращениями граждан.

15. Специалист администрации сельсовета ответственный за работу с обращениями граждан:

своевременно изучает их содержание ;

осуществляют подборку всех имеющихся в отделе материалов по предыдущим обращениям заявителя.

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

фамилии и инициалов заявителя;

адреса заявителя;

даты поступления;

адресата;

вида обращения (письмо, телеграмма, электронная почта);

краткого содержания обращения;

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, 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. Письменное обращение с приложениями направляются главе сельсовета.

18. Глава сельсовета по результатам ознакомления с текстом обращения,прилагаемыми к нему документами,подготовленными проектами резолюций дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место.

Решением главы сельсовета являются подписанные резолюции для рассмотрения по компетенции.

19.Документы с резолюцией возвращаются специалисту сельсовета.

20.В соответствии с резолюцией специалист сельсовета передает материалы исполнителю.

21.Дата ответа и результат рассмотрения заносятся в журнал регистрации.

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

23. 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

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

25. 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.

26. При невозможности прочтения письменного обращения ответ не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

28. 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 сельсовета вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

29.В случае, если вопрос, поставленный заявителем, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения сельсовета, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в в администрацию сельсовета.

30.Письма с просьбами о личном приеме должностным лицом администрации сельсовета рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о графике приема граждан, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

31. В случае, если поручение главы сельсовета 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.

32. Запрещается передавать обращения граждан из одного структурного подразделения в другое без согласования с главой сельсовета.

 Требования к оформлению ответа

33. Ответы на обращения граждан подписывает глава сельсовета. Содержание ответа должно быть кратким и исчерпывающим. При подтверждении фактов, изложенных в письменном обращении, в ответе следует указывать какие меры приняты по данному обращению.

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

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

36. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату".

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

38. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник и все материалы передаются специалисту для подшивки в дело.Ответы, не соответствующие требованиям настоящей инструкции,возвращаются исполнителю для доработки.

39.В журнале регистрации обращений указывается результат рассмотрения «Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано» и дата поступления ответа.

Организация работы по приему граждан

40. Организацию личного приема граждан в администрации сельсовета осуществляет глава сельсовета .

41. Прием граждан по личным вопросам ведет глава сельсовета по согласованному графику,который доводится до сведения населения через информационные стенды.

42. Глава сельсовета устно консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

Сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество, адрес местожительства, социальное положение), краткое содержание обращения, результат приема вносятся в в журнал.

43. Глава администрации сельсовета осуществляет запись граждан на личный прием.

44.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.

45. 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 лицо,осуществляющее прием 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.

46. При поступлении ответа на обращение по личному приему в журнале проставляется результат рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано") и дату.

 47.Решение о поставке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает лицо,ведущее прием.

 48.После завершения личного приема согласно поручениям специалист оформляет рассылку документов.

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

 Сроки рассмотрения обращений граждан

50. Все поступающие на имя главы сельсовета обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления.

51.Обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию

главы сельсовета,рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

52.В целях ускорения работы с обращениями граждан, требующими неотложного исполнения, могут использоваться пометки "Срочно" и "Весьма срочно".

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

53. Контроль за исполнением порученийглавы сельсовета осуществляется специалистом администрации сельсовета.

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

Продление сроков производится по служебной записке главой сельсовета.Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

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

 Ответственность должностных лиц

за нарушение правил по рассмотрению обращений граждан

56. 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.