Приложение

к постановлению

Администрации

Степнинского сельского поселения

 от «07» августа2018 года №28а

**Порядок**

**работы с обращениями граждан в Администрации Степнинского**

**сельского поселения**

**I. Общие положения**

1.1. Порядок работы по рассмотрению обращения граждан в Администрации Степнинского сельского поселения (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества работы с обращениями граждан и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по работе с обращениями граждан.

1.2. Организацию работы по Порядку обращения граждан осуществляет специалистом, ответственными за работу с обращениями граждан Администрации Степнинского сельского поселения.

1.3. Основанием для работы с обращениями граждан является обращение заявителя в Администрацию Степнинского сельского поселения.

1.4. Порядок рассмотрения обращения граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.5. Порядок рассмотрения обращения граждан органами местного самоуправления распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.6. Информация по Порядку обращения граждан размещается в сети Интернет на официальном сайте Администрации:

1.7. Информация о месте нахождения и графиках работы:

Администрация Степнинского сельского поселения: 646051, Омская

область, Марьяновский р-н., с.Степное, ул. Советская, 17

График работы: понедельник – четверг с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00

до 15.00, обед с 12.00 до 14.00, выходные – суббота, воскресенье.

1.8. Справочные телефоны:83816838500

Телефон (факс) Администрации Степнинского сельского поселения:

83816838500

**II. Регистрация, порядок рассмотрения и сроки работы с письменными обращениями граждан**

2.1. Письменное обращение гражданина, обратившегося в Администрацию Степнинского сельского поселения должно содержать:

наименование – Администрация Степнинского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина;

почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись и дату.

2.2. Обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (далее – журнал) специалистом Администрации (Правления), ответственным за регистрацию входящих документов (далее – специалист) как письменные обращения, как правило, в день их поступления или личного обращения гражданина или в порядке очерёдности поступления обращений, но не позднее 3 дней после их поступления.

2.3. Обращения граждан, поступившие до 16.00, регистрируются датой текущего дня, а поступившие после 16.00 – датой рабочего дня, следующего за днём поступления.

2.4. При регистрации на обращениях граждан ставится штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. В журнал вносятся:

* фамилия, имя, отчество автора;
* адрес (номер телефона);
* вид обращения;
* категория заявителя;
* дата постановки на контроль;
* краткое содержание обращения;
* ход рассмотрения обращения с указанием конкретных исполнителей, срока исполнения (дата переноса сроков), даты фактического исполнения и результата рассмотрения, отметки о снятии с контроля;
* информация о подготовке ответа;
* иная справочная информация.

2.5. После регистрации обращения граждан направляются Главе Степнинского сельского поселения. В соответствии с резолюцией Главы Степнинского сельского поселения обращения граждан направляются для исполнения по компетенции.

2.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Степнинского сельского поселения, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов,

* уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Ответы заявителям на данные обращения направляются за подписью Главы Степнинского сельского поселения.

2.7. От Главы Степнинского сельского поселения письменные обращения возвращаются специалисту, который делает соответствующие отметки в журнале учета обращений граждан о содержании резолюций руководителя, организует копирование писем и направляет их с соответствующей отметкой на оригинале указанным в резолюции исполнителям.

2.8. Обращения должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации.

Главой Степнинского сельского поселения при необходимости могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

* + тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены, но не более чем на 30 дней. Для этого исполнитель, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения обращения представляет на имя Главы Степнинского сельского поселения служебную записку, запрос и обязательно промежуточный ответ заявителю. В данных документах обосновывается необходимость продления срока рассмотрения обращения. При этом исполнитель направляет за подписью Главы Степнинского сельского поселения уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием срока направления ответа.

2.9. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в тот государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

* + случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

2.10. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения, особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законодательством.

2.11. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах, подлежат списанию в дело о принятии к сведению изложенной ими информации следующие письменные обращения:

не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина и

основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

не содержащие новой информации по вопросам, уже поднятым этим автором, которые решены или требуют дополнительного рассмотрения;

связанные с рекламой товаров или услуг.

2.12. При поступлении в Администрацию Степнинского сельского

поселения повторных письменных обращений специалистом, ответственными за работу с обращениями граждан, в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям.

2.13. Если рассмотрение письменного обращения поручается нескольким лицам, и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем соисполнителям направляются копии писем. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют информацию в соответствии с

компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции руководителя осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации ответственному исполнителю несут все исполнители, указанные в поручении.

**III. Организация личного приёма граждан. Порядок работы с устными обращениями**

3.1. Личный приём граждан осуществляются ежемесячно Главой Степнинского сельского поселения в соответствии с графиками, утверждаемыми Главой Степнинского сельского поселения.

Иные должностные лица осуществляют прием граждан ежедневно в рабочее время.

3.2. Информация о времени личного приёма граждан и прямых телефонных линиях размещается ежемесячно на информационных стендах и других общедоступных для ознакомления местах.

3.3. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Содержание устного обращения также заносится в журнал. 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 приёма, о чём делается запись в журнале. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменные обращения, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.7. Должностное лицо, ведущее личный приём граждан, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов и о постановке на контроль исполнения поручения по результатам рассмотрения

обращения гражданина. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию органов местного самоуправления, гражданину разъясняются право и порядок обращения в иные соответствующие органы.

3.8. Устные обращения граждан, поступившие в ходе личного приёма, во время проведения прямой телефонной линии, регистрируются по аналогии с письменными обращениями.

3.9. Устные обращения граждан снимаются с контроля руководителями, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы заявителям в письменной или устной форме.

**IV. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя: постановку обращений на особый контроль и общий контроль; введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии

* резолюциями должностных лиц, давших поручения, отслеживание сроков, еженедельное информирование исполнителей о сроках исполнения обращений граждан;

систематический анализ выполнения сроков разрешения устных и письменных обращений, доведение информации до руководителей органов местного самоуправления;

изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения обращений; организацию методической помощи, индивидуальной работы с

исполнителями, выработку управленческих решений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан;

обобщение и анализ результатов исполнения обращений граждан; контроль за качеством, своевременностью ответа заявителю; снятие исполненных обращений с контроля.

4.2. Для обеспечения своевременного исполнения все обращения граждан ставятся на общий контроль.

4.3. Обращения граждан, поступившие из органов и от должностных лиц, с поручением сообщить им результаты рассмотрения обращений, ставятся на особый контроль.

4.4. Решение о постановке обращений на особый контроль может быть принято также Главой Степнинского сельского поселения.

4.5. Решение о продлении контроля, снятии с контроля письменного

обращения принимает Глава Степнинского сельского поселения.

4.6. Организацию контроля за своевременным разрешением обращений граждан, поступивших в Администрацию поселения,

осуществляют специалисты в соответствии с их должностными обязанностями.

4.7. Контроль может осуществляться и в случаях, когда после полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов,

необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов прокуратуры и органов предварительного следствия).

**V. Порядок подготовки ответов на обращения граждан и снятия их с контроля**

5.1. Ответ на обращение гражданина должен содержать:

* информацию о том, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено;
* информацию по каждому вопросу, если заявитель ставит их несколько в своём обращении;
* данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов (с четким указанием, подтвердились ли факты, в случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений);
* аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа в рассмотрении обращения или невозможности решения затрагиваемых вопросов.

5.2. Ответ на обращение готовится исполнителем строго по резолюции руководителя, рассмотревшего обращение, при этом в ответе должны быть даны разъяснения по всем вопросам, поставленным заявителем.

5.3. Ответ заявителю подписывает Глава поселения. Исполнитель готовит проект ответа за 2-3 дня до окончания установленного срока в соответствии с действующим законодательством.

5.4. Ответы на обращения, подписанные Главой поселения, регистрируются и направляются заявителям. Копии ответов вкладываются в дела.

5.5. Специалисты в соответствии со своими должностными обязанностями проверяют исполненные и подготовленные к отправке документы. В случае неисполнения резолюции руководителя, отсутствия ответов на все поставленные вопросы, заданные гражданином, ненадлежащего исполнения поручения, небрежного оформления ответа на обращение или других замечаний, подготовленный проект ответа возвращается исполнителю на доработку без продления срока исполнения документа.

5.6. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, с контроля не снимаются, а ставятся на долгосрочный контроль до вынесения решения и принятия необходимых мер для полного разрешения обращений.

5.7. Обращение гражданина считается рассмотренным, если автору дан устный или письменный ответ на все поставленные в нём вопросы.

5.8. В ответах не допускается:

* взаимоисключающая по содержанию информация;
* формальный подход к решению поставленных вопросов;
* отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
* отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

5.9. Датой снятия с контроля является дата отправки ответа гражданину.

**VI. Отчётность. Анализ обращений граждан**

6.1. Обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются в целях улучшения организации работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности Администрации поселения.

6.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в целях информирования руководства готовит обобщающие аналитические справки.

**VII. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

7.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан

возлагается на Главу поселения в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Ответственность за регистрацию и оперативное представление вновь зарегистрированных обращений несет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

7.3. Ответственность за несвоевременность подготовки ответа на обращение граждан или оформление его с ненадлежащим качеством возлагается на исполнителя.

7.4. Текущий контроль осуществляется ответственным за организацию работы по подготовке ответа на обращение.

Контроль за полнотой и качеством исполнения рассмотрения обращения граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Периодичность, полнота и качество плановых проверок при текущем контроле устанавливается Главой Степнинского сельского поселен