**Порядок работы с обращениями граждан**

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Основные термины, используемые в инструкции**

1) Обращение гражданина - изложенное  в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных 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 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 лицо – 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.

 6) Повторное обращение - повторными считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

**Прием и регистрация поступающей корреспонденции**

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные материалы или их копии в письменной форме.

Письма граждан, поступившие по почте, вскрываются специалистом по работе с обращениями граждан.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации. Работники администрации уточняют в случае неразборчивого написания фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, наличие личной подписи и даты. Никаких  отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

При регистрации на письменных обращениях граждан в правом нижнем углу ставится штамп администрации, куда вписывается входящий номер и дата регистрации письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Регистрация писем граждан производится в автоматизированном режиме в базе данных с последующим составлением регистрационно-контрольной карточки, которая содержит:

- Ф.И.О. обратившихся граждан;

- район проживания;

- вид корреспонденции (факс, сеть Интернет);

- краткую аннотацию поставленных в письме вопросов, которая обосновывает адресность направления письма на рассмотрение.

Обращения на иностранных языках, поступившие в администрацию сельсовета, направляются для перевода текстов в Министерство международных и внешнеэкономических связей Оренбургской области. Датой регистрации является день поступления перевода текста..

При поступлении повторных обращений в регистрационно-контрольной карточке указывается признак повторности и подбирается переписка по предыдущим обращениям.

Служебные письма, то есть документы на официальном бланке или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, подлежат регистрации в делопроизводстве и работы с обращениями граждан, в случае если содержат просьбу, ходатайство о решении тех или иных вопросов конкретных граждан. В данном случае в регистрационно-контрольной карточке указываются две фамилии - руководителя и гражданина, по поводу которого обращаются.

При регистрации коллективных обращений, в которых указано несколько авторов, в регистрационно-контрольную карточку вносится первая фамилия заявителя, в том числе и тот автор, в адрес которого просят направить ответ.

Указание об исполнении писем граждан, как правило, дается в форме резолюции. Обязательными элементами резолюции являются: фамилия исполнителя (или исполнителей), указание об исполнении, содержащее конкретное поручение, подпись дающего поручение, дата подписания и в необходимых случаях сроки исполнения.

Письма с резолюциями фиксируются в журнале отправки и под роспись передаются ответственному специалисту за ведение делопроизводства.

Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

**Сроки рассмотрения обращений**

Письменные обращения, поступившие в администрацию сельсовета, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если установленный срок рассмотрения истекает в нерабочий день, последним днем рассмотрения считается  день, предшествующий нерабочему.

Окончанием срока рассмотрения обращений (запросов) считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

В исключительных случаях, а также в случае направление запроса, должностные лица министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**Требования к оформлению ответов на обращения граждан**

Ответы по исполнению поручений поступают специалисту по документационному обеспечению и работы с обращениями граждан . В правом нижнем углу письма делается пометка о дате поступления ответа, проставляется регистрационный номер обращения.

Подготовленные исполнителями ответы на обращения с письмом заявителя, регистрационно-контрольной карточкой, другими материалами передаются специалистом должностному лицу на подписание.

Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

Текст ответа должен излагаться четко, кратко, последовательно, давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию сельсовета, подписывается должностным лицом администрации сельсовета.

Снять документы с контроля может должностное лицо.

Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки.

При утрате исполнителем письменных обращений должностным лицом принимается решение о проведении служебной проверки.

Обращения граждан хранятся в архиве сельсовета в течение 5 лет, затем составляется соответствующий акт на уничтожение.

**Рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан**

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Прием граждан в администрации сельсовета ведет глава администрации каждый понедельник, четверг с 9-00 до 17-00.

Местом проведения личного приема является кабинет главы администрации сельсовета.

На личном приеме должностным лицом заполняется регистрационно-контрольная карточка. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными,  и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

После приема регистрационно-контрольные карточки передаются специалисту по работе с обращениями граждан  для регистрации и отправки на исполнение.

График приема граждан главой администрации размещен нс сайте Грачевского района и на информационном стенде в здании администрации.

**Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в семидневный срок сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, 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 случая, указанного в ч.4 ст.11 Федерального закона № 59–ФЗ от 2 мая 2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Работники администрации осуществляют в пределах  своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан.

Лица, виновные в нарушении федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.