|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **БАШҠОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҺЫ** БОРАЙ РАЙОНЫМУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫНЫҢҠАЙЫНЛЫҠ АУЫЛ СОВЕТЫАУЫЛ БИЛӘМӘҺЕХАКИМИӘТЕ 452971,Ҡайынлыҡ ауылы, Йәштәр урамы,7  т.(34756)2-43-48, (34756)2-43-91  Adm\_kainlik@mail.ru |  | РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАНАДМИНИСТРАЦИЯСЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯКАИНЛЫКОВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТМУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНАБУРАЕВСКИЙ РАЙОН 452971,д.Каинлыково,ул.Молодежная,7  т.(34756)2-43-48,(34756)2-43-91  [Adm\_kainlik@mail.ru](mailto:Adm_kainlik@mail.ru) |

ҠАРАР ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18 апрель 2014й. №15 18 апреля 2014г.

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан

в администрации сельского поселения Каинлыковский сельсовет

муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан

В соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814868386CAF10566E03F023677A83F82CFFA7A86FACDBD9CF834CDBA3E0Dx8d8I) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814868386CAF10566E3330D3B74F768809EAF7483F29DF58CB671C0BCx3dFI) от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814868386CAF10566E3330D367FFA68809EAF7483F29DF58CB671C0BB3F0F8FC7xAdFI) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814869D8BDC9D5A6FE23C5B3E74FC65D1C7F02FDEA594FFDBxFd1I) Республики Башкортостан от 12.12.2006 № 391-з "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан", [Уставом](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814869D8BDC9D5A6FE23C5B3E74FB64D0CAF02FDEA594FFDBF13E99F97B028EC6AD6EE4xCd5I) сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан

администрация сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан (прилагается);

2. Постановление вступает в силу со дня обнародования на информационном стенде администрации сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан и подлежит размещению на официальном сайте администрации сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан.

5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения

Каинлыковский сельсовет М.М.Фазлыев

Приложение к постановлению

администрации сельского поселения

Каинлыковский сельсовет

муниципального района

Бураевский район

Республики Башкортостан

от 18 апреля 2014 года №15

Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан.

1.2. Рассмотрение обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее - обращения) граждан в администрации сельского поселения осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814868386CAF10566E03F023677A83F82CFFA7A86FACDBD9CF834CDBA3E0Dx8d8I) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814868386CAF10566E3330D3B74F768809EAF7483F29DF58CB671C0BCx3dFI) от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814868386CAF10566E3330D367FFA68809EAF7483F29DF58CB671C0BB3F0F8FC7xAdFI) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814869D8BDC9D5A6FE23C5B3E74FC65D1C7F02FDEA594FFDBxFd1I) Республики Башкортостан от 12.12.2006 №391-з "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан", [Уставом](consultantplus://offline/ref=64C8F58664A35BF814869D8BDC9D5A6FE23C5B3E74FB64D0CAF02FDEA594FFDBF13E99F97B028EC6AD6EE4xCd5I) сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район Республики Башкортостан, настоящим Порядком.

1.3. В администрации сельского поселения Каинлыковский сельсовет муниципального района Бураевский район (далее – администрации) рассматриваются обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также организаций и их должностных лиц по вопросам, находящимся в ведении администрации.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Справочную, методическую, аналитическую работу, контроль за сроками исполнения обращений граждан ведет управляющий делами администрации (далее – управляющий делами).

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация гражданам о порядке рассмотрения их обращений предоставляется:

- непосредственно в администрации при личном обращении;

- с использованием средств телефонной и электронной связи;

- посредством размещения на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.1.2. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес администрации, электронный адрес администрации, телефон для справок, требования к письменному обращению граждан, информация об установленных днях и часах для личного приема граждан главой сельского поселения, специалистами администрации (график приема граждан) размещаются на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационном стенде администрации сельского поселения.

2.1.3. При ответах на телефонные звонки глава сельского поселения, сотрудники администрации подробно и в вежливой (корректной) форме дают разъяснения обратившимся гражданам по интересующим их вопросам.

Если работник администрации, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, а в случае если поставленный вопрос не входит в компетенцию администрации, он должен сообщить гражданину, по возможности, телефонный номер органа, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленного вопроса.

**2.2. Срок рассмотрения обращений граждан.**

2.2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.2.2. В случае, если обращение написано на негосударственном языке Республики Башкортостан или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.2.3. Глава сельского поселения при рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

**2.3. Требования к письменному обращению граждан.**

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главы сельского поселения, иного должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, направленное посредством факсимильной связи или на электронный адрес администрации, должно содержать наименование органа или фамилию, имя, отчество главы сельского поселения, сотрудника администрации, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (адрес проживания), электронный адрес или номер факса, контактный телефон, дату.

Поступившие электронные обращения распечатываются на бумаге, и на них ставится пометка "электронная почта". Такие обращения подлежат регистрации и рассмотрению в общем порядке согласно настоящему Порядку. При этом ответ, при отсутствии почтового адреса или по просьбе гражданина, направляется по его электронному адресу. Гражданин в случае необходимости прилагает к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направляет указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**2.4. Условия и порядок организации личного приема.**

2.4.1. Прием граждан в администрации ведут глава сельского поселения, управляющий делами, специалисты администрации. График приема главой сельского поселения утверждается главой поселения. Управляющий делами и специалисты администрации ведут прием ежедневно (кроме четверга, выходных и праздничных дней).

2.4.2. Организация и предварительная запись на личный прием к должностным лицам администрации осуществляется ими самостоятельно.

2.4.3. По просьбе заявителя он может быть принят главой сельского поселения в дни, не установленные для приема граждан.

2.4.4. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Беременные женщины, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний, инвалиды I и II групп, родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида, родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет, граждане, достигшие 75-летнего возраста, принимаются в первоочередном порядке.

Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о прекращении приема заносится в карточку личного приема.

2.4.5. Управляющий делами консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

2.4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, должностное лицо на личном приеме ведет журнал регистрации приема граждан по личным вопросам, где указывает краткую аннотацию обращения и результат приема.

2.4.7. Во время приема глава сельского поселения вправе направить заявителя на беседу к специалистам администрации сельского поселения, в чьей компетенции находится вопрос по обращению гражданина.

2.4.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с пунктами 3.3 и 3.4 настоящего Порядка.

2.4.9. На личном приеме глава сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.4.11. После завершения личного приема управляющий делами оформляет рассылку материалов исполнителю.

2.4.12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

2.4.13.Управляющий делами осуществляет контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан главой сельского поселения, за своевременностью и качеством их исполнения.

2.4.14. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с пунктом 3.6 настоящего Порядка.

2.4.15. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, по истечении срока хранения подлежат уничтожению.

**2.5. Результат рассмотрения обращений граждан.**

2.5.1. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер, предоставление разъяснений и направление заявителю письменного ответа.

2.5.2. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

2.5.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем противоправное деяние, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.5.4.Ответы на обращения граждан, ответы в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации и учреждения подписывает глава сельского поселения. Если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

2.5.5. Если принято решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина (группы граждан), об этом уведомляется гражданин (группа граждан), направивший (направившие) обращение.

Продление сроков производится главой поселения по представлению исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения.

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

2.5.7. В случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела, исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения.

2.5.8. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из других организаций регистрируются, и на их основе готовится ответ заявителю.

2.5.9. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета сельского поселения.

2.5.10. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения.

**2.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан.**

2.6.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении нет новых доводов и обстоятельств;

- в обращении отсутствует фамилия заявителя или почтовый адрес для ответа (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии);

- в обращении содержится заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- ответ по существу обращения не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- автор неоднократно (более, чем в двух письменных обращениях) использовал ненормативную лексику и выражения, оскорбляющие честь и достоинство других граждан;

- содержание письменного обращения носит сумбурный характер, невозможно установить существо поставленного вопроса (обращение лишено смысла или написано неразборчиво)

В указанных случаях глава поселения признает очередное обращение гражданина безосновательным и принимает решение о прекращении с ним переписки в случаях.

Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании в установленном законодательством Российской Федерации порядке автора повторных письменных обращений недееспособным.

В этих случаях автору письменных обращений, как правило, направляется предварительное уведомление о прекращении переписки. О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

2.6.2. Принимаются к сведению, регистрируются и учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат после регистрации направлению "в дело", с уведомлением автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной в обращении информации, следующие письменные обращения:

- не предполагающие ответа;

- 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, ранее уже поднятым этим автором, которые уже решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

- связанные с коммерческими предложениями или рекламой товаров и услуг.

2.6.3. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.6.4. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы не даются.

**2.7. Ответственность при рассмотрении обращений граждан.**

2.7.1. Нарушение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан влечет ответственность виновных должностных лиц и исполнителей в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Башкортостан.

2.7.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.7.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава сельского поселения.

2.7.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения должностному лицу, назначенному исполняющим его обязанности на время его отсутствия.

2.7.5. Граждане, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, подлежат привлечению к установленной законом ответственности.

**3. Последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.**

3.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- личный прием граждан;

- контроль за рассмотрением обращений граждан;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответов на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений.

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

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина (группы граждан) в администрацию или поступление обращения гражданина (группы граждан) с сопроводительным документом из других государственных органов и органов местного самоуправления.

3.2.2. Обращение поступает по почте по адресу: (452971, Республика Башкортостан, сельское поселение Каинлыковский сельсовет, д. Каинлыково, улица Молодежная, дом 7, либо доставляется непосредственно гражданином, либо передается посредством факсимильной связи или направляется по электронной почте на адрес: Adm\_kainlik@mail ru

3.2.3. Управляющий делами:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

- поступившие от граждан документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалывает позади текста письма.

В случае отсутствия самого текста письма управляющий делами составляет справку с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

Ошибочно (не по адресу) поступившие письменные обращения граждан возвращаются на предприятие почтовой связи. Их вскрытие не допускается.

На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт, который приобщается к поступившему письменному обращению гражданина (группы граждан).

3.2.4. Управляющий делами, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.п.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом главе сельского поселения для принятия решения.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится управделами.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина (группы граждан) и адреса для ответа. При предъявлении письменного обращения непосредственно самим гражданином по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение. В случае, если к письменному обращению прилагаются документы и материалы, по просьбе гражданина ему выдается [расписка](http://sptangatarovski.ru/wp-content/uploads/2014/04/№39-от-26.12.2013.-порядок-рассм.-обращении-граждан1.doc#Par235) в получении обращения и прилагаемых к нему документов и материалов с указанием их перечня, даты получения, фамилии, инициалов и с подписью лица, принявшего обращение с приложенными документами и материалами.

3.2.6. Обращения, поступившие посредством факсимильной связи или на адрес электронной почты администрации, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают требованиям, предъявляемым к письменным обращениям. При этом на самом обращении делается отметка о типе доставки.

**3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.**

3.3.1. Поступившие в администрацию обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции с указанием регистрационного номера обращения, фамилии, инициалов, адреса заявителя. В случае поступления обращения от нескольких авторов – в журнале указываются данные первых трех авторов, в том числе данные автора, в адрес которого имеется просьба направить ответ.

3.3.2. Управляющий делами:

в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп «Администрация сельского поселения Кушманаковский сельсовет» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

отмечает тип доставки;

прочитывает обращения, определяет тематику, уясняет поставленные заявителем вопросы;

проверяет обращения на повторность, при необходимости поднимает из архива предыдущую переписку. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

от письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае, если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

3.3.3. Результатом действий по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале входящей корреспонденции и подготовка обращения гражданина (группы граждан) к передаче на рассмотрение.

**3.4. Направление обращения на рассмотрение.**

3.4.1. После регистрации обращения оно передается главе сельского поселения на рассмотрение и определение исполнителя.

3.4.2. Главой сельского поселения на обращение, исходя из его содержания, налагается резолюция-поручение (в виде соответствующей надписи на самом обращении либо на дополнительном листе), где указываются фамилии и инициалы исполнителя, на исполнение которому передается обращение.

3.4.3. В соответствии с резолюцией-поручением главы сельского поселения в журнале входящей корреспонденции заполняется графа "Исполнитель", после чего обращение направляется для исполнения лицу, указанному в резолюции-поручении.

3.4.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

3.4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы или должностным лицам.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, о возврате неверно направленных в администрацию сельского поселения обращений, а также уведомления гражданам, направившим обращения, подписываются управделами.

3.4.6. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций, рассматриваются как обычные обращения.

3.4.7. Письма с просьбами о личном приеме главой сельского поселения рассматриваются как обычные обращения.

3.4.8. Администрация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган может в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4.9. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в орган, решение или действие (бездействие) которого обжалуется гражданином (группой граждан).

3.4.10. Результатом направления обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем исполнителю, направление обращений для рассмотрения в государственные органы и органы местного самоуправления.

**3.5. Контроль за рассмотрением обращений граждан.**

3.5.1. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава сельского поселения.

3.5.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органа местного самоуправления получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

3.5.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан осуществляется главой сельского поселения и включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей.

3.5.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет управляющий делами администрации сельского поселения.

3.5.5. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на контроль, о чем заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.5.6. Обращение может быть возвращено в соответствующий орган и другую организацию или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.5.7. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений по рассмотрению обращений граждан.

3.5.8. Контроль за рассмотрением обращений граждан снимается после направления заявителю ответа на его обращение в установленном порядке.

3.5.9. Снятые с контроля документы по обращениям граждан со всеми материалами дела являются документами временного хранения и хранятся в течение 5 лет в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел.

3.5.10. Граждане (группа граждан) вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

**3.6. Оформление ответа на обращения граждан.**

3.6.1. Ответы на обращения граждан, ответы в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации и учреждения об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава сельского поселения. Если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации сельского поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

3.6.2. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются управляющему делами.

3.6.3. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

3.6.4. После регистрации ответа он направляется заявителю.

3.6.5. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

**3.7. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.**

3.7.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин (группа граждан) имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.7.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет управляющий делами. Результатом является предоставление справочной информации гражданину о ходе рассмотрения его обращения.

3.7.3. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа (уведомления) о результатах рассмотрения его обращения, если указанные письменные ответы не были получены гражданином по не зависящим от него обстоятельствам. Выдача гражданину копии письменного ответа осуществляется управделами по согласованию с должностным лицом, рассматривавшим данное письменное обращение и главой поселения.

3.7.4. Осуществление и обнародование анализа рассмотрения обращений граждан.

3.7.5. Управляющий делами осуществляет анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год.

Анализ содержит информацию:

- о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных письменных обращений;

- обращений в форме электронного документа;

- о местах, днях и часах приема граждан;

- о количестве граждан, принятых на личном приеме;

- об уполномоченных лицах по личному приему граждан;

- о тематике обращений;

- о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах, в том числе о принятых нормативных правовых актах.

Анализ рассмотрения обращений граждан за полугодие и истекший год размещается управляющим делами соответственно не позднее 1 сентября и 1 марта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в полном объеме, а также на информационном стенде администрации.