

**ГЛАВА
БАКИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СЕДЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**от 13 июня 2018 года
с. Бакино**

№ 25

**«Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в
Администрации Бакинского сельского поселения Седельниковского
муниципального района»**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Бакинского сельского поселения Седельниковского муниципального района, обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение", руководствуясь Федеральным Законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Бакинского сельского поселения Седельниковского муниципального района, **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Бакинского сельского поселения Седельниковского муниципального района.
2. Утвердить график приема граждан в Администрации Бакинского сельского поселения (Приложение № 1).
3. Признать утратившим силу Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан», утвержденный постановлением Администрации Бакинского сельского поселения Седельниковского муниципального района от 05.05.2014 года № 19.
4. Настоящее постановление обнародовать и разместить в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Бакинского сельского поселения.

Глава Бакинского
сельского поселения:

В.И. Берников

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в Администрации
Бакинского сельского поселения
Седельниковского муниципального района

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Бакинского сельского поселения Седельниковского муниципального района (далее -Порядок) разработан на основании Федерального закона"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Омской области "О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение" в целях установления единого порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Бакинского сельского поселения Седельниковского муниципального района (далее -Администрация),
2. В Администрации обращения граждан (далее -обращения) рассматривают руководители Администрации (Глава Бакинского сельского поселения, специалист Администрации Бакинского сельского поселения).
3. Рассмотрению подлежат обращения, поступившие в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:
 - доставленные гражданами лично в общий отдел Администрации(далее -отдел);
 - поступившие по почте;
 - поступившие по «телефону доверия»;
 - направленные по информационным системам общего пользования;
 - принятые руководителями на встречах с населением, во время проведения личного приема граждан руководителями;
 - иные обращения.
4. Руководитель в ходе рассмотрения обращения:
 - 1) дает соответствующие поручения и определяет срок исполнения поручения;
 - 2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - 3) принимает решения в соответствии с действующим законодательством о продлении срока рассмотрения обращения и списании обращения в дело;
 - 4) совершает иные действия в соответствии с действующим законодательством.
5. Руководитель вправе проверить исполнение принятого им решения по обращению, в том числе, фактическое исполнение которого предусмотрено в срок, превышающий срок рассмотрения обращения, установленный законодательством.

II. Организация приема граждан

6. Прием граждан осуществляется в общем отделе Администрации (ответственным лицом).
7. Помещение для приема граждан оснащается письменными принадлежностями, необходимыми для написания обращений, информационным стендом с образцами бланков письменных обращений, объявлениями, выдержками из нормативных правовых актов.
8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.
9. Работник отдела заносит данные гражданина в журнал регистрации обращений (далее- журнал), проводит с ним предварительную беседу, консультирует, разъясняет порядок рассмотрения его вопроса, при необходимости направляет гражданина в соответствующее структурное подразделение.
10. При приеме письменного обращения по желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения ставится штамп, и делается соответствующая отметка с указанием даты приема письменного обращения, номер входящего письма.
11. По результатам приема гражданина работник отдела(ответственное лицо) делает соответствующую отметку в журнале.
- 12.Порядок рассмотрения обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Администрации, разъясняется гражданину в устной форме, о чем в журнале делается соответствующая запись.

III. Проведение мероприятий по организации личного приема руководителя

13. Личный прием руководителя (далее -личный прием) осуществляется в соответствии с графиком, который разрабатывается на предстоящий год специалистом Администрации (ответственным лицом), и представляется на утверждение Главе сельского поселения до 31 декабря текущего года.
14. График личного приема (далее -график) содержит следующие сведения: должность, фамилию, имя, отчество руководителя, периодичность, время и место (адрес) проведения приема. График на предстоящий год размещается в помещениях Администрации, структурных подразделений в доступных для ознакомления местах.
15. Запись граждан на личный прием осуществляется специалистом Администрации (ответственным лицом) в соответствии с утвержденным на текущий год графиком.
16. В ходе записи на личный прием гражданин должен сообщить, предъявив документ, удостоверяющий личность:
 - фамилию, имя, отчество (при наличии последнего);
 - адрес места жительства (регистрации);
 - контактный телефон;
 - льготную категорию;
 - четко сформулированный вопрос, который будет обсуждаться в ходе личного приема, с целью предварительной проработки вопроса.

17. Список граждан на личный прием (далее -список) формируется специалистом Администрации, который не позднее трех рабочих дней до наступления даты проведения личного приема направляется руководителю.

18. Список содержит следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество и должность руководителя;
- место и время проведения личного приема;
- фамилию, имя, отчество граждан, внесенных в список, с указанием очередности каждого;
- сведения о месте жительства (почтовом адресе), номере телефона (при наличии) гражданина;
- содержание вопросов обращения.

В список включаются сведения о присутствующих и приглашенных на прием должностных лицах (фамилия, имя, отчество, должность), кандидатуры которых определяет руководитель, организующий личный прием.

19. Приглашение граждан осуществляется специалистом Администрации по телефону, при этом сообщается дата, время и место проведения личного приема.

20. Личный прием осуществляется в порядке очередности и по предъявлению гражданами документов, удостоверяющих личность.

21. Во время проведения личного приема руководитель дает ответ на обращение с согласия гражданина устно в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

22. Ответственность за организацию и проведение выездных личных приемов руководителя возлагается на специалиста Администрации.

IV. Организация работы "Телефона доверия Главы"

28. Прием, организацию учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений, поступивших по "Телефону доверия Главы" (далее -"телефон доверия") осуществляет специалист Администрации.

29. Прием обращений осуществляется специалистом Администрации по телефону 8 (38164) 37544.

30. В ходе телефонного разговора специалист уточняет у автора обращения о возможных вариантах информирования:

- в устной форме;
- в письменной форме.

31. В случае если изложенные в обращении обстоятельства и факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов. Обращения, по которым даны устные разъяснения, регистрируются отделом в журнале регистрации устных обращений по "телефону доверия".

32. Обращения, поступившие по "телефону доверия", рассматриваются в пятнадцатидневный срок.

33. Проверка достоверности информации по обращениям, представленной

исполнителями, а также оповещение граждан о результатах рассмотрения обращений по телефону проводится специалистами отдела в течение трех рабочих дней. В случае не подтверждения представленной исполнителями информации автором обращения специалистами отдела может проводиться выезд на место. По результатам проверки подготавливается предложение руководителю о закрытии обращения "в дело" либо его постановке на дополнительный контроль.

V. Организация делопроизводства по письменным и иным обращениям

40. Письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации (далее -СЭДД) отделом (ответственным лицом) в течение трех рабочих дней с даты поступления обращения.

41. При поступлении обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

42. Письменные обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения), регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

43. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не направляется.

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

45. В правом верхнем углу первой страницы письменного обращения на бумажном носителе отделом(ответственным лицом) указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, в том числе с использованием соответствующего штампа.

49. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, передаются уполномоченному лицу руководителя для организации последующих действий по рассмотрению обращений. Передача обращений осуществляется под роспись с фиксацией необходимых сведений в журнале рассылки обращений гражданам руководителям, структурным подразделениям.

VI. Мониторинг рассмотрения обращений

50. Мониторинг (описание хода, этапов) рассмотрения обращений ведется в СЭДД специалистом(ответственным лицом).

51. Мониторинг рассмотрения обращения состоит из следующих этапов:

- 1) направление обращения на исполнение согласно резолюции руководителя;
- 2) представление информации об исполнении поручения;

- 3) решение руководителя о продлении срока рассмотрения обращения;
- 4) направление ответа автору обращения;
- 5) решение руководителя о завершении рассмотрения обращения (списании в дело).

52. Передача материалов (на бумажном носителе) на каждом этапе рассмотрения обращения от руководителей к исполнителям и обратно осуществляется через отдел(ответственное лицо). Пакет документов по рассмотрению обращения формируется исполнителем (ответственным исполнителем).

VII. Требования к подготовке резолюции руководителя

53. Резолюция с поручением руководителя по обращениям (далее - резолюция) готовится в течение трех рабочих дней уполномоченным лицом руководителя и подписывается руководителем в СЭДД. РКК с резолюцией распечатывается на бумажном носителе, подписывается руководителем и передается в отдел(ответственному лицу).

54. В резолюции указываются: фамилия, инициалы лица, которому дается поручение (далее -исполнитель), краткий текст поручения, срок исполнения поручения, дата резолюции.

55. Резолюция должна содержать четкое, однозначное поручение. Двусмысленность, неопределенность в резолюции не допускаются. Резолюция может содержать следующие поручения:

- "проинформировать автора обращения"

- исполнитель направляет ответ автору обращения от своего имени;

- "подготовить проект ответа"

- исполнитель готовит проект ответа от имени руководителя на стандартном листе бумаги;

- "подготовить ответ"

- исполнитель готовит ответ на бланке руководителя, структурного подразделения.

VIII. Требования к подготовке ответов, запросов, информации по обращениям

56. Информация на имя руководителя об исполнении поручения представляется в отдел(ответственному лицу) в одном экземпляре. Указанная информация подписывается руководителем (иным уполномоченным лицом - исполнителем) в СЭДД, на бумажном носителе и регистрируется в установленном порядке (в базе данных СЭДД "Внутренние").

57. Проекты ответов авторам обращений, запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам , информации руководителям указанных органов или должностных лиц (создаются в базе данных СЭДД "Исходящие") за подписью руководителей

Администрации на бумажном носителе представляются в отдел(ответственному лицу), завизированные руководителем (иным уполномоченным лицом -исполнителем), в одном экземпляре на стандартном листе бумаги.

58. Ответы авторам обращений, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, информация руководителям указанных органов или должностным лицам, подготовленные исполнителем для подписи руководителем (созданные в базе данных СЭДД "Исходящие") за подписью руководителя Администрации, представляются в отдел (ответственному лицу) в двух экземплярах (первый -на бланке, второй -с визой руководителя (исполнителя) и указанием исполнителя).

59. Если последний день исполнения поручения приходится на нерабочий день, то днем исполнения считается предшествующий рабочий день.

60. Специалист(ответственное лицо) в правом верхнем углу первой страницы текста документа на бумажном носителе (первой страницы второго экземпляра текста документа, подлежащего отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации) указывают регистрационный номер обращения и дату представления информации, в том числе с использованием соответствующего штампа.

61. Подготовка и оформление документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации на бумажном носителе, осуществляются в порядке, предусмотренном Инструкцией по делопроизводству в Администрации Бакинского сельского поселения, утвержденной распоряжением Главы Бакинского сельского поселения от 10.01.2013 № 2.

62. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации, осуществляется специалистом (ответственным лицом) в базе данных СЭДД "Исходящие" и журнале исходящей корреспонденции по обращениям, после чего документы конвертируются и Отправляются почтой.

63. При наличии электронного адреса ответ автору обращения (при необходимости) отправляется специалистом(ответственным лицом) на указанный электронный адрес с подтверждением факта отправки.

IX. Постановка обращений на дополнительный контроль и продление сроков рассмотрения обращений

64. В случае если в информации исполнителя поручения руководителя, рассматривающего обращение, указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение предусмотренного законом периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль руководителем, давшим поручение, о чем автору обращения направляется письменный ответ с указанием срока окончательного решения вопроса.

65. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен

руководителем не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

Х. Завершение рассмотрения обращения, формирование и архивирование дела

66. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение руководителя о списании обращения оформляется словосочетанием "в дело", датой и подписью руководителя, рассматривающего обращение, которые указываются на последнем по хронологии документе (информации исполнителя, копии ответа автору обращения и т.п.) и созданием соответствующей резолюции в РКК. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращений на личном приеме руководителя и созданием соответствующей резолюции в СЭДД.

67. Специалистом (ответственным лицом) делается отметка в журнале об итогах рассмотрения и закрытии обращения в "в дело".

Приложение № 1
к Постановлению Администрации
Бакинского сельского поселения

ГРАФИК Приема граждан

ФИО	Должность	Дни приема	Часы приема	
Берников Вячеслав Игоревич	Глава Администрации Бакинского с/п	Вторник	11:00 - 13:00 14:00 - 16:00	Личный прием
		Четверг	11:00 – 13:00	
Берникова Анастасия Денисовна	Специалист Администрации Бакинского с/п	Понедельник	9:00-17:00	Выдача справок
		Среда	9:00-17:00	
		Пятница	9:00-17:00	