**БАШҠОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҺЫныҢ АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

 **ЙƏРМƏКƏЙ РАЙОНЫ Усман-ташлинский СЕЛЬСОВЕТ**

 **МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНыныҢ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА Усман-Ташлы АУЫЛ СОВЕТЫ ЕРМЕКЕЕВСКИЙ РАЙОН**

 **АУЫЛ БИЛӘМӘҺЕ ХАКИМИƏТЕ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

 **ҠАРАР**  № 15 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 30 март 2018 й. 30 марта 2018 г .

**Об утверждении «Порядка работы с обращениями граждан в Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан»**

В соответствие с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ

 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской федерации»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить прилагаемый «Порядок работы с обращениями граждан в Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан» (далее - Порядок).

 2. Настоящее постановление опубликовать (разместить) в сети общего доступа «Интернет» на официальном сайте Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан [www. usmantash.ru](http://www.sukkul.ru)  и обнародовать на информационном стенде в здании Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения

Усман-Ташлинский сельсовет подпись Р.Ф.Хантимерова

 Копия верна, управделами Р.А.Тукаева

 Приложение

к постановлению Главы сельского поселения

Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан

№ 15 от 30.03.2018 г.

Порядок работы с обращениями граждан в Администрации

сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан

* 1. Организация работы с обращениями граждан в Администрации сельского поселении Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан

Рассмотрение обращений граждан в сельском поселении Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан от 12.12.2006 № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан», Уставом сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, Положением об Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

В Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекевский район Республики Башкортостан рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Республики Башкортостан и Уставом сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, специалистами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение предложений, заявлений или жалоб поступивших в письменной форме или форме электронного документа и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

* 1. Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан

Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно у специалистов Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

Сведения о местонахождении Администрации сельского поселения сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, полный почтовый адрес Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан, информация об установленных для личного приема граждан днях и часах сообщается по телефонам для справок и размещаются:

- в средствах массовой информации,

- на Интернет-сайте муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан,

- на Интернет-сайте Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан,

- на информационном стенде Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок. Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

* 1. Срок исполнения рассмотрения письменных обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Глава сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

* 1. Требования к письменному обращению граждан

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – Администрация сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; изложение существа обращения; личную подпись и дату.

К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

Гражданин вправе обратиться с просьбой о направлении ответа на имя уполномоченного им лица.

Обращение, поступившее в Администрацию сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

* 1. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан

Помещения, выделенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Рабочие места работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого работника) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме.

Специалистам Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет, ответственным за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

* 1. Перечень оснований для отказа в приеме обращения граждан

Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекевский район Республики Башкортостан или одному и тому же должностному лицу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило 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 поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

* 1. Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, 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.

При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающего его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

* 1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

Основанием для начала рассмотрения обращения граждан является личное обращение гражданина в Администрацию сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан или поступление обращения гражданина любым видом связи либо с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.

Все поступившие по почте, либо по информационным системам общего пользования, письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают управляющему делами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресации, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт (в случае если в обращении не указан адрес для ответа).

На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт в двух экземплярах по форме, утвержденной Главой сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан. Один экземпляр акта хранится в делопроизводстве, второй приобщается к поступившему обращению.

Копии поступивших документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются за текстом обращения. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту составляется справка с текстом «Письма в адрес (указывается название органа местного самоуправления) – нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам. Подлинники документов возвращаются обратно заявителю ценным письмом с уведомление о получении.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится управляющим делами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан. Учет обращений граждан осуществляется в журнале учета обращений граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового или электронного адреса для ответа.

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.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения, с указанием даты приема, номера регистрации, телефона для справок по обращениям граждан.

Обращения от граждан, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале учета обращений граждан в категории «Обращения граждан» управляющим делами.

Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан по сети интернет, принимаются, распечатываются и учитываются в журнале учета обращений граждан в категории «Обращения граждан» управляющим делами.

Обращения, поступившие на имя должностных лиц сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

1.9 Регистрация и аннотирование поступивших обращений

Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

Обращение регистрируется один раз. При передаче обращения на исполнение в структурные подразделения новый регистрационный номер в подразделениях не присваивается.

На поступившие в Администрацию сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием наименования органа местного самоуправления, номера и даты. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

Регистрация обращений граждан производится в журнале учета обращения граждан.

При регистрации обращений граждан:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;

- проставляется шифр темы согласно тематическому классификатору обращений граждан. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка «и другие». Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. При подготовке ответа на коллективное обращение письмо адресуется автору, в адрес которого просят направить ответ с пометкой «для сообщения другим заявителям». Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Государственного собрания - Курултай, аппарата Правительства Республики Башкортостан и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

- отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;

- обращение проверятся на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка). Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законом срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- от письма отделяются поступившие деньги, ценные бумаги 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.

1.10 Направление обращения на рассмотрение

После регистрации обращения управляющий делами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан передает его на рассмотрение Главе сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан. После вынесения резолюции Главы сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан обращение направляется управляющему делами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

Должностные лица, указанные выше, вправе рассмотреть обращение лично либо, в порядке ведомственной подчиненности, переадресовать рассмотрение обращения специалистам Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан и организациям, расположенным на территории муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

В случае, если заявитель ранее обращался в Администрацию сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, делается ссылка на ранее поступившие обращения.

Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственного собрания - Курултай, аппарата Правительства Республики Башкортостан, направляются Главе сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан. Отчеты об исполнении поручений представляются управляющему делами за 5 дней до даты, указанной в резолюции. Обращения, взятые на контроль иными вышестоящими органами, направляются по принадлежности.

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.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Уведомления подписываются Главой сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан. Уведомления оформляются на бланках письма Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются Главой сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

Передачу документов по журналу специалистам Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан осуществляет управляющий делами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

1.11 Рассмотрение обращений специалистами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан

Поступившие к специалисту письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации управляющим делами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Обращения могут рассматриваться непосредственно специалистом (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено должностному лицу. Исполнение запросов должностных лиц органов государственной власти Российской Федерации и органов государственной власти Республики Башкортостан, правовой статус которых определен специальным законодательством, осуществляется в порядке, установленным нормами такого законодательства.

При рассмотрении обращения исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы. При исполнении письма должны быть следующие реквизиты:

- точный адрес заявителя (из обращения);

- текст письма;

- фамилия, инициалы исполнителя;

- телефон для справок.

Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы устно или письменно для обобщения и подготовки ответа.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

1.12 Личный прием граждан

1.12.1 Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан

Личный прием граждан в Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан ведут Глава сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, управляющий делами Администрации, специалисты Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан в соответствии с графиком.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации, официальный сайт Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан и на информационном стенде Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

Предварительную запись на прием и организацию приема граждан осуществляют специалисты по направлениям.

Запись на прием к Главе сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан осуществляет управляющий делами Администрации сельского поселения с 8.30 до 13.00 и с 14.00 до 17.30 (кроме пятницы, выходных и праздничных дней).

Личный прием граждан производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

Специалисты по направлениям в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

1.12.2. Порядок личного приема граждан

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием специалистов подведомственных ему управлений и отделов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению и 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 сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, то рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения материалов в дело, обращение снимается с контроля.

На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

1.13 Постановка обращений граждан на контроль

Должностные лица Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан осуществляют в пределах своей компетенции контроль, за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. На особый контроль ставятся запросы должностных лиц органов государственной власти Российской Федерации и органов государственной власти Республики Башкортостан, правовой статус которых определен специальным законодательством. Исполнение данных запросов осуществляется в порядке, установленном нормами такого законодательства.

Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан осуществляет отдел делопроизводства и хозяйственного обеспечения. В целях соблюдения сроков рассмотрения отдел делопроизводства и хозяйственного обеспечения направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех обращениях, срок рассмотрения которых уже истек.

1.14 Продление срока рассмотрения обращений граждан

В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя должностным лицом, отдавшим поручение по обращению. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль, за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно уведомить о продлении срока рассмотрения обращения.

1.15 Оформление ответа на обращение граждан

Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в органы власти Российской Федерации и Республики Башкортостан об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан. Ответы на поручения Президента Республики Башкортостан, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, а в его отсутствие должностное лицо, исполняющее его обязанности.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе 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.

В ответе в органы власти Российской Федерации и Республики Башкортостан должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ с пометкой «для сообщения другим заявителям».

По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Данный правовой акт прилагается к ответу заявителю.

Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание Совета сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан или по нему может быть принято постановление Главы сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

Приложенные к обращению документы или их копии, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

Ответы заявителям и в органы власти Российской Федерации и Республики Башкортостан печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями по делопроизводству.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

Подлинники обращений граждан в органы власти Российской Федерации и Республики Башкортостан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются управляющему делами, который проверяет правильность оформления ответа. Управляющий делами вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.

При необходимости исполнитель составляет 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).

Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

Организацию контроля за правильностью списания в дело писем граждан осуществляет управляющий делами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

1. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и ответственность сторон
	1. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

В любое время с момента регистрации обращения заявитель 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.

Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет управляющий делами.

Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8.30.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.30, кроме среды, пятницы, выходных и праздничных дней.

При получении запроса по телефону управляющий делами:

- называет наименование органа местного самоуправления, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Управляющий делами регулярно готовит информационно - аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их Главе сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

* 1. Порядок и формы контроля за работой с обращениями граждан

Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан 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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Текущий контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан, и принятием решения работниками осуществляется управляющим делами Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителями структурных подразделений Администрации проверок соблюдения и исполнения работниками положений Порядка работы с обращениями граждан, иных нормативных актов Российской Федерации, Республики Башкортостан и Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

* 1. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в административном и (или) судебном порядке.

В Администрации сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекевский район жалобы принимаются управляющим делами сельского поселения Усман-Ташлинский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан ежедневно с 8.30 до 13.00 и с 14.00 до 17.15, кроме среды, выходных и праздничных дней.

* 1. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков и порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного, незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), утрата письменных обращений граждан и (или) материалов по их рассмотрению (за исключением случаев, когда такая утрата является следствием действия обстоятельств непреодолимой силы) влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Башкортостан.

* 1. Ответственность граждан за содержание обращений

Граждане, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются в установленном законодательством порядке к административной либо уголовной ответственности.

Управляющий делами: Р.А. Тукаева