**БАШҠОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҺЫ РЕСПУБЛИка БАШКОРТОСТАН**



**ЙƏРМƏКƏЙ РАЙОНЫ СОВЕТ сельского**

**МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫНЫҢ поселения Рятамакский сельсовет**

**Рəтамак ауыл Советы МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**АУЫЛ БИЛəМəҺЕ СОВЕТЫ ЕРМЕКЕЕВСКий РАЙОН**

452181, Рəтамак, Коммунистик ур., 28 452181,с. Рятамак, ул.Коммунистическая,28

т. (34741) 2-66-37 т.(34741)2-66-37

rуаtamak\_ss @mail. ru rуаtamak\_ss @mail. ru

**ҠАРАР**  № **РЕШЕНИЕ**

«25» июнь 2012 й. «25» июня 2012 г.

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Рятамакский сельсовет муниципального района Ермекеевский район**

**Республики Башкортостан**

В соответствии с Федеральным законом от02.05.2006 № 59-ФЗ«О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

Совет сельского поселения Рятамакский сельсовет муниципального района

Ермекеевский район Республики Башкортостан РЕШИЛ:

1.Утвердить Регламент рассмотрения обращений граждан, поступивших в

администрацию сельского поселения Рятамакский сельсовет муниципального

района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

2. Обнародовать данное решение на информационном стенде

администрации сельского поселения Рятамакский сельсовет.

4.Контроль за исполнением данного решения возложить на главу сельского

поселения Рятамакский сельсовет муниципального района Ермекеевский

район Республики Башкортостан.

Глава сельского поселения В.Г.Ахметов

Приложение №1

к решению Совета

сельского поселения Рятамакский

сельсовет муниципального района

Ермекеевский район РБ

№ от 25.06.2012 г.

**РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ РЯТАМАКСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЕРМЕКЕЕВСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Регламент устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила

ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации сельского

поселения Рятамакский сельсовет муниципального района Ермекеевский район

Республики Башкортостан (далее – администрация сельского поселения).

1.2. В администрации сельского поселения рассматриваются обращения

граждан (далее -обращения) по вопросам, находящимся в ведении администрации сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, Республики Башкортостан.

1.3. Рассмотрение обращений производится главой сельского поселения, согласно графика приема граждан утвержденного главой сельского поселения. График приема граждан доводится до сведения населения путем обнародования на информационных стендах в здании администрации сельского поселения и учреждениях, организациях находящихся на территории сельского поселения.

1.4. Справочную работу по обращениям граждан ведет управляющая делами администрации сельского поселения.

1.5. Управляющая делами администрации сельского поселения готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляет их главе сельского поселения ;

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления сельского поселения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Все присланные по почте письменные обращения (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию сельского поселения .

2.2. При приеме и первичной обработке документов в администрации сельского поселения:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия самого текста письма управляющей делами администрации сельского поселения принимающей почту, составляется справка с текстом: "Письма в адрес администрации сельского поселения нет", датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам.

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

2.3. 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 в двух экземплярах и передается в администрацию сельского поселения. Один экземпляр акта хранится в администрации сельского поселения, второй приобщается к поступившему обращению.

2.4. Обращения с пометкой "лично", передаются адресатам невскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в администрацию сельского поселения управляющей делами администрации .

2.5. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются и учитываются в журнале администрации сельского поселения управляющей делами администрации сельского поселения.

2.6. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, принимаются и учитываются в администрации сельского поселения управляющей делами администрации сельского поселения.

2.7. Обращения граждан, поступившие на сайт администрации сельского поселения , принимаются администрацией сельского поселения и учитываются управляющей делами администрации сельского поселения.

2.8. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии и подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа.

**3. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельского поселения Рятамакский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

3.2. На поступившие в администрацию сельского поселения обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется соответственно регистрационный штамп "Администрация сельского поселения Рятамакский сельсовет". В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.3. Управляющая делами администрации сельского поселения производит регистрацию обращения с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота.

3.4.При регистрации:

• письму присваивается регистрационный номер;

• указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

• отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата Правительства Республики Башкортостан, Администрации муниципального района и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "контроль";

• обращение проверяется 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 законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

• 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.

**4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ**

4.1. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке приема граждан в администрацию сельского поселения, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

4.2. В случае, если обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

4.3. Сопроводительные письма (в том числе с контролем) к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы управления и другие организации, о возврате неверно направленных в администрацию сельского поселения обращений подписываются управляющей делами администрации сельского поселения. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках, утвержденных в администрации сельского поселения .

**5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

5.1. Организацию личного приема граждан главой сельского поселения осуществляет управляющая делами администрации сельского поселения .

5.2. Прием граждан ведет глава сельского поселения, согласно утвержденному графику и несёт ответственность за её организацию.

5.3. Управляющая делами администрации сельского поселения ведет приём граждан ежедневно (кроме выходных и праздничных дней). Управляющая делами администрации сельского поселения консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.4. Во время приема глава сельского поселения, вправе направить заявителя на беседу в учреждения и организации находящиеся на территории сельского поселения.

5.5. Повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение или если истёк установленный срок рассмотрения обращения.

5.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего своё обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

5.7. 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.

5.8. После завершения личного приема управляющая делами администрации сельского поселения оформляет рассылку документов. Материал передается на рассмотрение исполнителю.

5.9. Управляющая делами администрации сельского поселения направляет главе сельского поселения информацию о мерах, принятых по обращениям граждан, рассмотренным ими во время личного приёма. В журнале регистрации управляющая делами администрации сельского поселения указывает результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату.

**7. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЙ**

7.1. Органы местного самоуправления сельского поселения вправе не рассматривать обращение по существу, если:

1) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение (в случае если по вопросам, содержащимся в обращении возбуждено судебное производство с участием того же лица (группы лиц), или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель);

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

4) в обращении не указана фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;

5) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

6)текст письменного обращения не поддается прочтению;

7) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

7.2. 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.

7.3. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

**8. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПОРЯДОК ЕГО ПРОДЛЕНИЯ**

8.1. Должностные лица местного самоуправления обязаны дать письменный ответ по существу обращения граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в администрации сельского поселения. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению в следующий рабочий день.

8.2. В случаях, требующих для разрешения 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, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

**9. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА, КОНТРОЛЬ.**

9.1. 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.

9.2. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт. В случае, если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

9.3. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседания комиссий администрации, либо Совета сельского поселения, в порядке, установленном Регламентом администрации сельского поселения , Регламентом Совета депутатов сельского поселения.

9.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

9.5. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываете фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

9.6. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

9.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в администрацию сельского поселения управляющей делами администрации сельского поселения, где проверяется правильность оформления ответа и соответствие установленным требованиям, делается отметка в карточке и в системе автоматизации делопроизводства и документооборота с указанием краткого содержания ответа («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано»). Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

9.8. После регистрации ответа в системе автоматизации делопроизводства и документооборота управляющая делами администрации сельского поселения передает их на отправку. Отправление ответов без регистрации в общем отделе не допускается.

9.9. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из других организаций передаются в администрацию сельского поселения, где регистрируются на карточке в системе автоматизации делопроизводства и документооборота, а затем направляются исполнителю.

9.10. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.11 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.

9.12 Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет администрация сельского поселения и управляющая делами администрации сельского поселения.

**10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТОГО ПО ОБРАЩЕНИЮ**

10.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10.2. 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.

**11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГРАЖДАН ЗА СОДЕРЖАНИЕ ИХ ЛОЖНЫХ СВЕДЕНИЙ**

Граждане, обращения которых содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, привлекаются в установленном законодательством

**БАШҠОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҺЫ РЕСПУБЛИка БАШКОРТОСТАН**



**ЙƏРМƏКƏЙ РАЙОНЫ Совет сельского**

**МУНИЦИПАЛЬ РАЙОНЫНЫҢ поселения Рятамакский сельсовет**

**Рəтамак ауыл Советы МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**АУЫЛ БИЛəМəҺЕ Советы ЕРМЕКЕЕВСКий РАЙОН**

452181, Рəтамак, Коммунистик ур., 28 452181,с. Рятамак, ул.Коммунистическая,28

т. (34741) 2-66-37 т.(34741)2-66-37

rуаtamak\_ss @mail. ru rуаtamak\_ss @mail. ru

**СВЕДЕНИЯ**

**Об источниках и о датах официального обнародования**

**Решения Совета сельского поселения Рятамакский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан**

**«Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Рятамакский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан» № 115 от 25.06.2012 г.**

Решение Совета сельского поселения Рятамакский сельсовет

муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Рятамакский сельсовет муниципального

района Ермекеевский район Республики Башкортостан» № 115 от 25.06.2012 г.

обнародовано в администрации сельского поселения Рятамакский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан

26 июня 2012 года на информационном стенде.

Глава сельского поселения В.Г.Ахметов