

ҠАРАР РЕШЕНИЕ

«20 » сентябрь 2013 й. № 27.8 «20» сентября 2013 г.

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Совете сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан

В соответствии со [статьей 33](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8E259557621BD93698AA05481B7A1A27932E4CC45303B79A89622A11BNF1BI) Конституции Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8E259557621BD906285A35BD0E0A3F32C3CE1C415782B37ED9B24NA10I) от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8E259557621BD90618EA45AD2E0A3F32C3CE1C415782B37ED9B23A019FCF9NC1BI) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8FC54431A7EB4916AD3A857D5EDF2AA7367BC931C727CN710I) Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года N 391-з "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан", Уставом сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан и Регламентом Совета сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан Совет сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан решил:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Совете сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан согласно приложению к настоящему решению.

2. Данное решение подлежит обнародованию путем вывешивания его текста с приложением на информационном стенде в здании администрации сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан и разместить на сайте Администрации сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан.

3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию Совета по социально -гуманитарным вопросам ( Ахмадуллиной Л.И.)

Глава сельского поселения З.З.Исламова

Приложение

к решению Совета

сельского поселения

Бекетовский сельсовет

муниципального района

Ермекеевский район

Республики Башкортостан

от 20 сентября 2013 года N27.8

Порядок

рассмотрения обращений граждан в Совете сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Совете сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский 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 Совете сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан (далее - Совет).

1.2. Рассмотрение обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее - обращения) граждан в Совете сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан осуществляется в соответствии с [Конституцией](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8E259557621BD93698AA05481B7A1A27932E4CC45303B79A89622A11BNF1BI) Российской Федерации, Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8E259557621BD906285A35BD0E0A3F32C3CE1C415782B37ED9B24NA10I) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8E259557621BD90618EA45AD2E0A3F32C3CE1C415782B37ED9B23A019FCF9NC1BI) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8FC54431A7EB4916AD3A857D5EDF2AA7367BC931C727CN710I) Республики Башкортостан "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан", [Уставом](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8FC54431A7EB4916AD3A857D7EBFDAB7367BC931C727C70A2C261E414FDF8C999DBN91BI) сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан, [Регламентом](consultantplus://offline/ref=EFEFD8216A5CFEBD46B8FC54431A7EB4916AD3A857D7EAF7AC7367BC931C727C70A2C261E414FDF8C898DFN91EI) Совета, настоящим Порядком.

1.3. В Совете сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Совета.

1.4. Справочную, методическую, аналитическую работу, контроль за сроками исполнения обращений граждан ведет Аппарат Совета (далее - Аппарат).

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 Аппарате при личном обращении;

- с использованием средств телефонной и электронной связи;

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

2.1.2. Сведения о местонахождении Совета, полный почтовый адрес Совета, электронный адрес Совета, телефон для справок, требования к письменному обращению граждан, информация об установленных днях и часах для личного приема граждан председателем Совета и депутатами Совета размещаются на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

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

Если работник, 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 Совета, 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.

Безотлагательному (не позднее двух дней со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления или должностным лицом) рассмотрению подлежат обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций.

В случаях, если в обращении содержатся сведения о невозможности исполнения законного требования по истечении времени, установленного Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1EE4314C864E4011DDB1AA2628A35F9578A74DA1EC9FBE698D76E1ED19p068C)для рассмотрения обращений, срок рассмотрения обращения подлежит сокращению до дня, предшествующего дню наступления указанных обстоятельств

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. Председатель Совета при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Совет, 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 председателя, депутата Совета, 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 Совета, должно содержать наименование органа или фамилию, имя, отчество председателя, депутата Совета, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя (местожительство), 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.

2.4. Условия и порядок организации личного приема.

2.4.1. Прием граждан в Совете ведут председатель Совета, депутаты Совета.

2.4.2. Непосредственную организацию и предварительную запись на личный прием граждан к председателю Совета осуществляет секретарь Совета.

2.4.3. Организация и предварительная запись на личный прием к депутатам Совета осуществляется ими самостоятельно.

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 правоохранительные органы.

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;

- не представляется возможным понять смысл обращения;

- в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан.

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.

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

2.6.3. 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, как правило, не даются.

2.7. Ответственность при рассмотрении обращений граждан.

2.7.1. Нарушение 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 председатель Совета.

2.7.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения начальнику соответствующего отдела.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур.

3.1.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные 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 Совет или поступление обращения гражданина (группы граждан) с сопроводительным документом из других государственных органов и органов местного самоуправления.

3.2.2. Обращение может поступить по почте по адресу: 452189, Республика Башкортостан, Ермекеевский район, село Бекетово, улица Школьная , 1, может быть доставлено непосредственно гражданином, может быть передано посредством факсимильной связи или направлено по электронной почте на адрес: www. spbeketovo.ru

Обращения поступают в Аппарат Совета.

3.2.3. Сотрудник Аппарата Совета, ответственный за прием документов:

- 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 сотрудник Аппарата Совета, принимающий корреспонденцию, 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 невскрытыми.

3.2.4. Сотрудник Аппарата Совета, 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 своему непосредственному руководителю для принятия решения.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками Аппарата Совета.

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](#Par226) 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 по форме согласно приложению N 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2.6. Обращения, поступившие посредством факсимильной связи или на адрес электронной почты Совета, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают требованиям, предъявляемым к письменным обращениям.

3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

3.3.1. Поступившие в Аппарат Совета обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления.

3.3.2. Сотрудник, ответственный за регистрацию обращений:

в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп 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;

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.

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 председателю Совета на рассмотрение и определение исполнителя.

3.4.2. Председателем Совета на обращение 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 председателя Совета 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 Совета, 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.

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 депутатами Совета рассматриваются как обычные обращения.

3.4.8. Совет 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. Рассмотрение обращений депутатами Совета.

3.5.1. Порядок и последовательность рассмотрения обращений граждан к депутату Совета определяется им самостоятельно.

3.6. Личный прием граждан.

3.6.1. Личный прием граждан председателем Совета ведется в первый понедельник каждого месяца. Если указанный день приходится на нерабочий праздничный день, прием граждан, записанных на этот день, переносится на следующий месяц.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения на официальном сайте Совета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.6.2. Прием граждан председателем Совета 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.

3.6.3. При проведении личного приема председателем Совета граждане обязаны предъявить документы, удостоверяющие их личность.

3.6.4. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

Сведения о гражданах, принятых председателем Совета, и сути их обращений заносятся в карточку личного приема по форме согласно приложению N 2 к настоящему Порядку.

3.6.5. По окончании приема председатель Совета доводит до сведения гражданина свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по полученному обращению, а также откуда гражданин получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. При этом гражданину должно быть разъяснено, что причиной отказа является ранее данный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.6. Председатель Совета по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

3.6.7. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

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

3.6.9. Порядок организации личного приема депутатами Совета устанавливается ими самостоятельно в соответствии с действующим законодательством. Личный прием депутатами Совета проводится не реже одного раза в месяц.

3.7. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

3.7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

3.7.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять председатель Совета.

3.7.3. 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.

3.7.4. 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.

3.7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших к главе сельского поселения, осуществляет управляющий делами администрации сельского поселения.

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

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

3.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, направления запроса о предоставлении информации, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. Если решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина (группы граждан) принято, об этом уведомляется гражданин (группа граждан), направивший (направившие) обращение.

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

3.9. Оформление ответа на обращения граждан.

3.9.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава сельского поселения, либо по его поручению управляющий делами администрации сельского поселения.

3.9.2. 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 по обращению гражданина.

3.9.3. В ответе в федеральные и республиканские органы государственной власти должно содержаться указание на то, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.9.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр принятого правового акта с сопроводительным письмом направляется заявителю.

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

3.9.6. Ответы печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер контактного телефона.

3.9.7. Подлинники обращений граждан в федеральные и республиканские органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.9.9. После завершения рассмотрения письменного обращения на имя председателя Совета и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются управляющей делами администрации сельского поселения.

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

3.9.10. После регистрации ответа он направляется заявителю.

3.9.11. 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).

3.9.12. Глава сельского поселения, депутаты Совета могут признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки в случаях, если:

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

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

в) автору повторных письменных обращений неоднократно давались ответы и разъяснения по вопросам, затронутым в обращении (если в обращении не указаны новые обстоятельства).

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 возможном прекращении переписки на основании [подпунктов а](#Par185)) и [б](#Par186)) настоящего пункта. О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

3.10.1. 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.

3.10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет секретарь Совета.

Результатом является предоставление справочной информации гражданину о ходе рассмотрения его обращения.

3.10.3. По просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Совет 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 управляющей делами сельского поселения по согласованию с должностным лицом, рассматривавшим данное письменное обращение.

3.11. Осуществление и обнародование анализа рассмотрения обращений граждан.

3.11.1. Управляющий делами сельского поселения 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 управляющей делами сельского поселения соответственно не позднее 1 сентября и 1 марта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.11.2. В целях подготовки управляющей делами сельского поселения анализа рассмотрений обращений граждан депутаты Совета представляют информацию в Совета за полугодие и истекший год не позднее 10 августа и 10 февраля по [форме](#Par316) согласно приложению N 3 к настоящему Порядку.

3.12. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

3.12.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции 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 граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.12.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляется управляющей делами сельского поселения.

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

3.12.4. После окончания срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.13. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решения, принятого по обращению.

3.13.1. 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.

Приложение N 1

к Порядку рассмотрения

обращений граждан

в Совете сельского поселения

Бекетовский сельсовет

муниципального района

Ермекеевский район

Республики Башкортостан

РАСПИСКА

Настоящим удостоверяется, что гражданин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. сдал в аппарат Совета сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан письменное обращение на \_\_\_ л.

К письменному обращению прилагаются следующие документы и материалы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию о ходе рассмотрения обращения можно получить в будние дни с 9.00

до 17.00 по телефону: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись сотрудника аппарата Совета)

Приложение N 2

к Порядку рассмотрения

обращений граждан

в Совете сельского поселения

Бекетовский сельсовет

муниципального района

Ермекеевский район

Республики Башкортостан

Карточка личного приема граждан в Совете сельского поселения Бекетовский сельсовет муниципального района Ермекеевский район Республики Башкортостан N \_\_\_

Прием проводит \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. должность)

Дата приема: "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ год в \_\_ час. \_\_ мин.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., адрес, телефон обратившегося)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении письменного обращения во время приема и/или краткое содержание обращения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись обратившегося /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Даны поручения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., должность, краткое содержание поручения) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Примечания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись лица, осуществляющего прием: /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_