|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баш7ортостан Республика3ы**  **Б2л2б2й районы муниципаль районыны8**  **Максим – Горький ауыл советы**  **ауыл бил2м23е хакими2те**  452014, М.Горький ис. ПУЙ ауылы, Бакса урамы, 3  Тел.2-07-40 , факс: 2-08-98 | **9922** | **Республика Башкортостан**  **Администрация сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района**  **Белебеевский район**  452014, с. ЦУП им. М.Горького, ул. Садовая,  д. 3  Тел. 2-07-40, факс: 2-08-98 |

**?АРАР ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**24 май 2011 й. № 23 24 мая 2011 г.**

**Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики**

**Башкортостан**

В соответствии с 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»,

**постановляю:**

1.Утвердить прилагаемый административный регламент рассмотрения обращений граждан, проступивших в Администрацию сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан.

2. Управляющему делами принять к исполнению настоящий административный регламент и обеспечить его исполнение всеми специалистами и структурным подразделением Администрации сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан Садиеву Н.Г.

Глава Сельского поселения В.Г. Дементьева

|  |
| --- |
|  |

Приложение

к постановлению главы

сельского поселения

Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан

от 24.05.2011г. № 23

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ**

**В АДМИНИСТРАЦИЮ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ МАКСИМ – ГОРЬКОВСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БЕЛЕБЕЕВСКИЙ РАЙОН РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

1.     ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Административный регламент в Администрации сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района   Белебеевский район Республики Башкортостан (далее – Администрация) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан от 12.12.2006 г. № 391-з "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан", устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрацию. Для целей настоящего Административного регламента используются следующие понятия:   
«**обращение**» – предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенная в письменной или устной форме;

«**заявление**» – вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией РФ и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан;  
«**предложение**» - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально - экономической и иных сфер деятельности государства и общества;  
«**жалоба**» - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действием (бездействием) юридических или физических лиц;  
«**коллективное обращение**» - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

«**должностное лицо**» - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.1.2. В Администрации рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Республики Башкортостан.  
1.3. Рассмотрение обращений производится главой Администрации, управляющим делами, специалистами Администрации, руководителем  структурного подразделения в пределах своей компетенции.  
1.4. Справочную работу по обращениям граждан ведет управляющий делами Администрации. 1.5.Консультации гражданам предоставляются по вопросам:

- местонахождения Администрации, полного почтового адреса, контактных телефонов специалистов Администрации, наименования должности, фамилии, имени, отчества главы Администрации, управляющего делами Администрации, специалистов Администрации, руководителя структурного подразделения;

- требований к оформлению письменного обращения;

- определения организации, в компетенции которой находится решение поднимаемых в обращении вопросов;

- места, даты и времени личного приема граждан должностными лицами Администрации для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений.

1.6. Граждане могут обратиться в Администрацию лично, по почте (электронной почте), по телефону.

Адрес администрации: 452014, Республика Башкортостан, Белебеевский район, с. Центральной усадьбы племзавода имени Максима Горького, ул. Садовая, д. 3;

адрес электронной почты: upravdel@ufamts.ru

телефон для справок: (34794) 2-08-98;

телефон-факс (34794) 2-08-98;

Режим работы Администрации: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 09.00 до 18.00 часов; перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

1.7. Основными требованиями при консультировании граждан являются:

- компетентность;

- четкость в изложении материалов;

- полнота консультирования;  
1.8.  Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Администрацию 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.  
1.9. 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 Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан 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 к управляющему делами Администрации.  
2.2. При приеме и первичной обработке документов управляющим делами Администрации:  
- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;  
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов ;

- 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 управделами Администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом: "Письма в адрес Администрации сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан 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 и 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, регистрируется управделами Администрации, как обычное обращение.

2.5.  Обращения граждан, поступившие по электронной почте, по факсу принимаются и учитываются управделами Администрации в журнале.

2.6. Обращения граждан, поступившие на сайт Администрации, принимаются управделами Администрации и учитываются в журнале.

2.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись. 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 в журнале регистрации обращений, заявлений и предложений граждан.

3.2. На поступившие в Администрацию, в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется соответственно регистрационный штамп "Администрация сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан" дата и регистрационный номер. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.  
3.3. Управделами Администрации  производит регистрацию обращения в журнале регистрации обращений, заявлений и предложений граждан.

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 (нарочно, по почте, по факсу и т.д.) Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Республики Башкортостан Совета, 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 знак "К";   
•  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.

4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ  
4.1. После регистрации управляющий делами Администрации, ответственный за делопроизводство, передает обращение главе  Администрации на рассмотрение. Глава Администрации, исходя из содержания обращения, адресует обращение своим специалистам или другим должностным лицам в соответствии с распределением обязанностей.

4.2. В случае, если обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.   
4.3. Зарегистрированные обращения или их копии с резолюцией главы Администрации передаются специалистам Администрации, руководителю структурного подразделения Администрации под расписку.     
  
5. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан главой Администрации осуществляется в приемные дни лично.

5.2. Управляющий делами, специалисты Администрации, руководитель структурного подразделения прием граждан ведут в своих кабинетах.  
Управляющий делами Администрации ведёт приём граждан ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).  
5.3. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются, ведущему личный прием.   
5.4. Повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение или если истёк установленный срок рассмотрения обращения.   
5.5. 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.   
5.6. На личном приеме глава Администрации 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.  
5.7. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает, ведущий приём.  
5.8. После завершения личного приема управделами Администрации оформляет рассылку документов. Материал передается на рассмотрение исполнителю.  
5.9. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6.ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЙ

6.1. Должностные лица Администрации, структурное подразделение Администрации, которым направлено обращение, вправе его не рассматривать 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 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 федеральным законом тайну.  
6.2. 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.

6.3. 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

7. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПОРЯДОК ЕГО ПРОДЛЕНИЯ

7.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней. Он начинается с даты регистрации обращения и заканчивается датой подписания ответа главой Администрации.

7.2. Обращения поступившие из Совета, Администрации муниципального района Белебеевский район РБ и т. д. подлежат исполнению в следующие сроки указанный в поручении:

- с конкретной датой исполнения – в указанный срок;

- без конкретной даты исполнения с пометкой «срочно» – в 3-х дневный срок;

- без конкретной даты исполнения с пометкой «оперативно» –  в 10-ти дневный срок;

- без конкретной даты исполнения и специальных пометок – в срок не более месяца;

- если срок исполнения не указан, обращение подлежит исполнению в срок до 1 месяца с даты подписания;

- по запросам депутатов – не позднее чем через 15 дней со дня получения (в случае если для рассмотрения запроса необходимо проведение запросов или проверок, срок подготовки ответа может быть продлен до 30 дней с сообщением об этом депутату);

7.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов; автор обращения уведомляется о переадресации.

7.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов  или принятия других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней, о чем уведомляется автор обращения. Продление сроков рассмотрения обращений производится главой Администрации на основании служебной записки (доклада) ответственного исполнителя. Если контроль за  рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией исполнитель обязан заблаговременно  согласовать с ней продление срока рассмотрения.

7.5. В случае, если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода, но не более чем на 3 дня.

7.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих сведения о возможных авариях, катастрофах,  иных чрезвычайных ситуациях, а также вопросы защиты прав ребенка, производится безотлагательно.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА

 8.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава Администрации, управляющий делами Администрации и должностные лица в пределах своей компетенции. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.  
8.2. 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 к виновным должностным лицам.  
8.3. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.  
8.4. По результатам рассмотрения обращения может быть принят правовой акт, (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае, если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.  
8.5. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседания Совета сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан, в порядке, установленном Административным регламентом Администрации, Административным регламентом Совета.

8.6. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.  
8.7. Ответы заявителям и в вышестоящие органы печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.  
8.8. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

8.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.  
8.10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа материала, относящиеся к рассмотрению, делается отметка в журнале об исполнении. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.  
8.11. После регистрации ответа управделами Администрации хранит их у себя.

8.12. 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).  
8.13. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из других организаций регистрируются, а затем направляются исполнителю.

8.14. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации сельского поселения Максим – Горьковский сельсовет муниципального района Белебеевский район Республики Башкортостан.

9. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. 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.  
9.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава Администрации.

9.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет управляющий делами.

 11.ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ, ПРИНЯТОГО ПО ОБРАЩЕНИЮ

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

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОАТЕЛЬСТВА 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.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГРАЖДАН ЗА СОДЕРЖАНИЕ ИХ 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.

 Управделами Администрации Н.Г. Садиева