

УТВЕРЖДАЮ  
Глава сельского поселения  
Байназаровский сельсовет  
МР Бурзянский район  
\_\_\_\_\_ М.Р.Мухамедьянов.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В  
АДМИНИСТРАЦИЮ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ БАЙНАЗАРОВСКИЙ  
СЕЛЬСОВЕТ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА БУРЗЯНСКИЙ РАЙОН  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Для целей настоящего Порядка 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;

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в администрацию сельского поселения Байназаровский сельсовет муниципального района Бурзянский район в соответствии с законом Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельского поселения Байназаровский сельсовет муниципального района Бурзянский район.

1.2. В администрации сельского поселения Байназаровский сельсовет муниципального района Бурзянский район (далее – сельское поселение) рассматриваются обращения граждан (далее - обращения) по вопросам,

находящимся в ведении администрации сельского поселения Байназаровский сельсовет муниципального района Бурзянский район в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Республики Башкортостан, федеральными законами и законами Республики Башкортостан.

1.3. Рассмотрение обращений производится главой администрации сельского поселения, работниками структурных подразделений администрации сельского поселения, согласно графика приема граждан, утвержденного главой администрации сельского поселения. График приема граждан доводится до сведения населения путем вывешивания на стенде информации администрации сельского поселения и сельских домах культуры.

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

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

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в администрацию сельского поселения или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа 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 администрацию 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 Байназаровский сельсовет муниципального района Бурзянский район.

2.2. При приеме и первичной обработке документов:

- 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 работником, принимающим 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 по форме, утвержденной главой администрации сельского поселения, и передается управляющему делами. Один экземпляр акта хранится в администрации сельского поселения, второй приобщается к поступившему обращению.

2.4. Обращения с пометкой «лично», передаются адресатам нескрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации управляющему делами администрации сельского поселения.

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

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

2.7. 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 администрации сельского поселения.

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

3.3. Управляющий делами администрации сельского поселения производит регистрацию обращения.

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 Республики Башкортостан, аппарата Правительства Республики Башкортостан, Государственного Собрания-Курултая РБ и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «контроль»;

- отмечаются льготные категории авторов обращений;
- 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. После регистрации обращения, управляющий делами принимает решение о передаче обращения на рассмотрение. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

4.2. В случае, если вопрос находится в ведении центрального исполнительного органа государственной власти Республики Башкортостан, государственного органа или государственного учреждения Республики Башкортостан (в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Башкортостан, регулирующими их деятельность), обращение направляется на рассмотрение (в том числе с контролем) в соответствующий орган (учреждение), о чем уведомляется заявитель.

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

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

4.5. Сопроводительные письма (в том числе с контролем) к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы управления Республики Башкортостан и другие организации, о возврате неверно направленных в администрацию сельского поселения обращений подписываются управляющим делами. 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 администрации сельского поселения осуществляет управляющий делами.

5.2. Прием граждан в приемной ведет глава сельского поселения и управляющий делами по предварительной записи (запись ведет управляющий делами по четвергам). Управляющий делами ведет приём граждан ежедневно (кроме выходных и праздничных дней).

5.3. График приема граждан руководителями (далее график) составляется управляющим делами, подписывается и утверждается главой администрации сельского поселения. График приема граждан доводится до сведения населения на стендах информации администрации и сельских домах культуры.

5.4. Управляющий делами консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку приема, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема.

5.5. Во время приема глава администрации сельского поселения вправе направить заявителя на беседу в структурные подразделения администрации сельского поселения.

5.6. По просьбе заявителя он может быть принят главой администрации сельского поселения в дни, установленные для них графиком приема граждан. С графиком приёма граждане могут ознакомиться на информационном стенде при входе в фойе администрации сельского поселения или по телефону главы администрации сельского поселения и управляющего делами администрации сельского поселения.

5.7. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся в общем отделе материалов, касающихся этого заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

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

5.9. 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.

5.10. На личном приеме глава администрации 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.

5.11. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий приём.

5.12. После завершения личного приема руководителями и согласно их резолюциям (поручениям) управляющий делами оформляет рассылку документов. Материал передается на рассмотрение исполнителю.

5.13. Управляющий делами направляет главе администрации сельского поселения и его структурным подразделениям информацию о мерах, принятых по обращениям граждан, рассмотренным ими во время личного приёма. В карточке управляющий делами указывает результат рассмотрения обращения («Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», «Поставить на дополнительный контроль»), проставляет дату.

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

## **7. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА**

7.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации сельского поселения и должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава администрации сельского поселения. Ответы на поручения Президента Республики Башкортостан, Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан подписывает глава администрации сельского поселения. Ответы на поручения Руководителя Администрации Президента Республики Башкортостан, заместителей Премьер-министра Правительства Республики Башкортостан, Уполномоченного по правам человека Республики Башкортостан подписывают Глава администрации сельского поселения. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации сельского поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

7.2. 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.

7.3. В ответе в федеральные 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.

7.4. 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.

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

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

7.7. Ответы заявителям и в федеральные органы 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.

7.8. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

7.10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются управляющему 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 Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

7.11. 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).

7.12. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из других организаций передаются управляющему делами администрации сельского поселения, где регистрируются, а затем направляются исполнителю.

7.14. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения.

## **8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. 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.

8.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава администрации сельского поселения.

8.3. В случае если в ответе, полученном от структурных подразделений администрации сельского поселения, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

8.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет управляющий делами администрации сельского поселения.

## **9. 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.

## **10. 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.

## **11. 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.