**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ВЕСЕЛОВСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

 **«ПОЗДНЕЕВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЗДНЕЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

 **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

18.12.2019г. № 240 х.Позднеевка

Об утверждении порядка

организации работы по

 рассмотрению обращений

граждан в Администрации

Позднеевского сельского поселения.

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006г. № 540-ЗС «Об обращениях граждан»

П О С Т А Н О В Л Я Ю :

1.Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Позднеевского сельского поселения согласно приложению:

2. Настоящее постановлению вступает в силу с момента его обнародования и опубликования на официальном сайте Администрации Позднеевского сельского поселения.

3. Постановление от 22.01.2018г. № 7 «Об утверждении порядка

организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации

Позднеевского сельского поселения» отменить с 18.12.2019г.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на ведущего специалиста по правовой и кадровой работе Маслову Т.И.

Глава Администрации

Позднеевского сельского поселения С.В.Правдюкова

Приложение

к постановлению

Администрации Позднеевского сельского поселения от «18» декабря 2019г. № 240

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Позднеевского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Позднеевского сельского поселения(далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Позднеевского сельского поселения по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Позднеевского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Уставом Ростовской области;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Администрации Позднеевского сельского поселения»;

указом Губернатора Ростовской области от 13.01.2015 № 1 «О распределении обязанностей между заместителями Губернатора Ростовской области»;

указом Губернатора Ростовской области от 21.03.2016 № 50 «О регламенте Администрации Позднеевского сельского поселения»;

распоряжением Губернатора Ростовской области от 13.03.2017 № 59 «Об утверждении Положения об управлении по работе по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Позднеевского сельского поселения»;

распоряжениям Администрации Позднеевского сельского поселения от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;

распоряжением Администрации Позднеевского сельского поселения от 08.04.2015 № 151 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Позднеевского сельского поселения».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники Администрации Позднеевского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Позднеевского сельского поселения его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах Администрации муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Позднеевского сельского поселения , гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться
с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения
в государственный орган, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.471 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или
на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения
в административном и (или) судебном порядке в соответствии
с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации Позднеевского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 347785 Ростовская область Веселовский район х.Позднеевка ул.Центральная 1

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию специалисту по работе с обращениями граждан по адресу: 347785 Ростовская область Веселовский район х.Позднеевка ул.Центральная 1

2.2. График (режим) работы Администрации Позднеевского сельского поселения:

понедельник – пятница – 8.00 – 16.12;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Позднеевского сельского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная» размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: http://pozdneevskoe-sp.ru/feedback/ (далее – Электронная приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Позднеевского сельского поселения через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации Позднеевского сельского поселения, к рассмотрению не принимаются.

Поступившие через Электронную приемную документы, не относящиеся к обращениям граждан, или обращения, адресованные Администрации Позднеевского сельского поселения, распечатываются и передаются в отдел делопроизводства, о чем гражданин информируется работником управления путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;

с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;

отслеживания текущего состояния исполнения обращения;

получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;

просмотра всех ранее направленных обращений;

предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

Обращение, в отношении которого гражданином предоставлено разрешение, указанное в абзаце тринадцатом настоящего пункта, может быть опубликовано Правительством Ростовской области в Электронной приемной.».

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (86358) 6-20-05.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Позднеевского сельского поселения не осуществляется.

Телефон для справок Администрации : (86358) 6-27-36.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Позднеевского сельского поселения, почтовом адресе и адресах электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Позднеевского сельского поселения в сети «Интернет»: <http://pozdneevskoe-sp.ru/static_45/>

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Позднеевского сельского поселения в сети «Интернет»

На информационном стенде в управлении размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе;

почтовый адрес Администрации Позднеевского сельского поселения;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником Администрации по телефону (86358) 6-27-36: о местонахождении и графике работы Администрации Позднеевского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации Позднеевского сельского поселения в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.».Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности органа местного самоуправления;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, Администрации поселения либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Позднеевского сельского поселения, если Главой Администрации не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый орган власти Ростовской области в соответствии с их компетенцией.

Направление Главой Администрации обращения на рассмотрение в другой государственный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа исполнительной власти Ростовской области и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом уполномоченным лицом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Позднеевского сельского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Позднеевского сельского поселения для рассмотрения в иной орган исполнительной власти Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе исполнительной власти Ростовской области, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Администрации, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращения, адресованные Главе Администрации Позднеевского сельского поселения направляются для рассмотрения по компетенции в соответствии с распределением обязанностей, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Главы Администрации, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Главе администрации обращения направляются в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.».

2.12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти,

Администрации или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Администрации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.».

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Позднеевского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой Администрации. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Позднеевского сельского поселения.

3. Организация работы

по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Позднеевского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоАдминистрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган Администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Позднеевского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области, начальником правового Администрации при Губернаторе Ростовской области на основании предложения начальника Администрации по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовский области или ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Позднеевского сельского поселения, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, Администрации поселения.

3.71. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.471 настоящего раздела на официальном сайте Администрации Позднеевского сельского поселения в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Позднеевского сельского поселения или должностному лицу Администрации Позднеевского сельского поселения.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Администрации.

3.11. По просьбе гражданина работниками Администрации на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в управление по факсу, принимаются и регистрируются работниками управления.

При поступлении в Администрацию по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных Администрации Позднеевского сельского поселения, они передаются специалситу для учета и дальнейшей обработки.

3.13. Обращения, поступившие в Администрацию Позднеевского сельского поселения, после первичной обработки в тот же день в 11 и 15 часов передаются под роспись специалисту .

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Позднеевского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются специалистом должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается помощником должностного лица специалисту для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15.1 В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в управление, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.17. Работники Администрации обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.18. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.19. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата поступления обращения;

фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Администрация Позднеевского сельского поселения, Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора Ростовской области, заместители Губернатора Ростовской области, либо иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут работники Администрации, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

3.21. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.22. По содержанию каждого обращения работники Администрации определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, Администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в Администрацию и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются Главой Администрации или замещающим его лицом. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются работником управления.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается работником Администрации.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются Главой Администрации.

3.23. Решение о направлении обращения на рассмотрение
по компетенции принимается специалистом исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами власти конкретным должностным лицам.

3.24. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, Администрацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.25. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Позднеевского сельского поселения, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.26. Если заявитель ранее обращался в Администрацию и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.27. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Позднеевского сельского поселения из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе Администрации которая определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

3.28. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.29. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.30. При необходимости срочной передачи обращения Главе Администрации в течение дня работник Администрации получает его из соответствующей приемной исполнителя и передает по назначению под роспись.

3.31. Обращения, направляемые для рассмотрения в Администрацию в соответствии с их компетенцией, ежедневно, до 11 часов, работником Администрации передаются делопроизводителю для их рассылки.

3.32. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в Администрации, от одного исполнителя другому. О такой передаче работником Администрации делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

3.33. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.34. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким специалистам Администрации Позднеевского сельского поселения, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.35 Депутатский запрос, направленный в Администрацию Позднеевского сельского поселения депутатом Позднеевского сельского поселения по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в управлении.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.36. При обращении в Администрацию Позднеевского сельского поселения депутата Собрания депутатов Позднеевского сельского поселения по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Позднеевского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в управлении.

Ответ на обращение депутата Собрания депутатов Позднеевского сельского поселения подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.37. Запросы или обращения депутатов Собрания депутатов Позднеевского сельского поселения, поступившие в Администрацию Позднеевского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Позднеевского сельского поселения и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в управлении.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.38. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Позднеевского сельского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется Главе Администрации для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.39. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес Главы Администрации со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.40. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.41. В случае получения в установленном порядке запроса в Администрацию или должностному лицу, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Позднеевского сельского поселения обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.42. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.43. В случае направления на рассмотрение обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти, взаимодействие с которыми осуществляет Администрация Позднеевского сельского поселения, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью Глвы Администрации или уполномоченными ими должностными лицами.

3.44. Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную, подписывается уполномоченным должностным лицом на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего сканированный образ ответа направляется гражданину ответственным исполнителем по адресу электронной почты, указанному в обращении.».

3.441. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Позднеевского сельского поселения, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации Позднеевского сельского поселения
в сети «Интернет».

3.45. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Администрации иным должностным лицом по его поручению.

3.46. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.47. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Позднеевского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.48. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в управление для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником Администрации проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.50. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в управлении для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.51. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется специалистом по обращениям граждан, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники по поручению руководителя – должностные лица курируемых им структурных подразделений Администрации Позднеевского сельского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.52. Рассмотрение устных обращений, поступивших на справочный телефонный узел Администрации специалисту по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованных по компетенции в справочную службу Администрации Позднеевского сельского поселения.

3.52.1. Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Администрации специалисту по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованные по компетенции в справочную службу Администрации Позднеевского сельского поселения, принимаются сотрудником Администрации (далее – оператор).

3.52.2. Специалистом заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднятого в устном обращении вопроса.

3.52.3. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю специалистом в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.52.4. Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.52.5. В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, оператором может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

3.53. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в Администрацию, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в специалисту , где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.54. При поступлении отработанных обращений граждан в Администрацию работник Администрации снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работника управления.

3.55. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.56. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.57. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Позднеевского сельского поселения из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению

Главы Администрации Позднеевского сельского поселения

4.1. На доклад Главе Администрации Позднеевского сельского поселения передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Позднеевского сельского поселения и руководителями учреждений подведомственных Администрации Позднеевского сельского поселения, а также запросы депутатов, адресованные Главе администрации.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Главе Администрации Позднеевского сельского поселения, непосредственно определяются специалистом Администрации.

4.3. Для принятия решения о докладе обращения Главы Администрации специалистом Администрации может направляться запрос в органы исполнительной власти Ростовской области или муниципальных образований Ростовской области о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в органы исполнительной власти Ростовской области или органы муниципальных образований Ростовской области.

4.4. После получения поручения Главы Администрации обращения передаются специалисту для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем Администрации в течение одного дня с момента поступления поручения в Администрацию.

4.5. Срок рассмотрения обращений по поручению Главы Администрации – тридцать дней со дня регистрации обращения в управлении, если Глава Администрации не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Главы Администрации или проекта ответа за подписью Главы Администрации, может быть продлен Главой Администрации.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Главы Администрации ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Главы администрации или подготовки проекта ответа за подписью Главы Администрации, может быть продлен.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес Главы Администрации ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Главы Администрации, необходимо:

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Главы Администрации содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением Главы Администрации по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы Администрации, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор)
с гражданином.

Доклад на имя Главы Администрации по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также
на бумажном носителе с визами соисполнителей, при Администрации и представляется ответственным исполнителем Главе Администрации.

Проект ответа за подписью Главы Администрации с приложением сопроводительного письма в адрес Главы Администрации оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе
с визами соисполнителей, и передается ответственным исполнителем специалисту по работе с обращениями граждан.

4.9. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению Главы Администрации.

Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.10. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные
по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений,
а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются начальником управления.

специалист Администрации вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Главе Администрации, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Главы Администрации, находятся на контроле у специалиста по работе с обращениями граждан.

В случае, если в ответе, полученном от областного органа исполнительной власти, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению Главы Администрации, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Главе Администрации для осуществления дальнейшего контроля.

4.12. Поручения, данные Главой администрации во время приема граждан в ходе его рабочих поездок по территории поселения, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок и ставятся на контроль.

Ответственным за подготовку протокола (перечня) поручений является специалист по работе с обращениями граждан.

Письменные обращения граждан, переданные Главе администрации в ходе его рабочих поездок, передаются специалистом для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

4.13. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Главы администрации, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются специалистам в соответствии с распределением обязанностей.

При этом первыми специалистом по работе с обращениями граждан определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом объяснительной записки на имя Главы администрации.

Объяснительная записка передается в Администрацию ответственным должностным лицом в течение пяти дней со дня регистрации обращения в Администрации.

Специалист передает поступившую объяснительную записку Главе Администрации вместе с копией обращения заявителя.

5. Личный прием граждан в Администрации Позднеевского сельского поселения

5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Позднеевского сельского поселения, или уполномоченными ими должностными лицами Администрации Позднеевского сельского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Позднеевского сельского поселения иные должностные лица.

5.2. Личный прием граждан Главой Администрации Позднеевского сельского поселения проводится в Администрации Позднеевского сельского поселения.

5.3. Личный прием граждан в Администрации Позднеевского сельского поселения осуществляется Главой Администрации Позднеевского сельского поселения и уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Администрации Позднеевского сельского поселения и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан Главой Администрации формируется специалистом ежемесячно, по согласованию.

График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации Позднеевского сельского поселения в сети «Интернет»: <http://pozdneevskoe-sp.ru/static_75/> и вывешивается на информационном стенде в Администрации поселения.

5.4. Личный прием граждан в Администрации проводится Главой Администрации или уполномоченными на то лицами Администрации по рабочим дням понедельник, среда, пятница с 08:00 до 09:00.

5.5. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Позднеевского сельского поселения проводится в помещении Администрации или других установленных местах.

5.6. Просьба о личном приеме Главой Администрации оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.7. Письменные обращения или обращения в электронной форме
с просьбой о личном приеме Главой Администрации направляются специалистом в Главе Администрации для организации личного приема граждан в соответствии с распределением обязанностей. При этом прием граждан должен быть проведен Главой Администрации или по ее поручению должностными лицами Администрации Позднеевского сельского поселения.

В случае, если рассмотрение обращения с просьбой о личном приеме Главой Администрации направлено на рассмотрение нескольким должностным лицам, организация личного приема осуществляется исполнителем, указанным в поручении первым, с привлечением должностных лиц, определенных в качестве соисполнителей.

При этом личный прием может проводиться в режиме видео-конференц-связи.

5.8. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию Позднеевского сельского поселения в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме Главой Администрации, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается для согласования личного приема Главой Администрации или должностным лицом по ее поручениям.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются специалисту по обращениям граждан не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются помощнику руководителя не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

5.9. Организация проведения личного приема граждан Главой Администрации возлагается на ее помощников.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан специалистом по обращениям граждан.

5.10. В случае отсутствия в день приема Главы Администрации по ее поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к руководителю, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению руководителя в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

5.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.12. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

5.13. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

5.14. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или 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.

5.15. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема специалистом по работе с обращениями граждан, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.16. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

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

5.18. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5.19. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника руководителя, проводившего личный прием.

5.20. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых Главой Админитсрации, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в Администрацию и направляются должностным лицам Администрации Позднеевского сельского поселения в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

5.21. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в Администрацию для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается Главой Администрации специалисту по работе с обращениями граждан, проводившего личный прием граждан, для доработки.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой Администрации Позднеевского сельского поселения и специалистом по работе с обращениями граждан.

6.3. Специалистом по работе с обращениями граждан на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. В обязательном порядке специалистом по обращения граждан на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе прямых телевизионных эфиров Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Главы Администрации по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан Главой Администрации и должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц Администрации Позднеевского сельского поселения

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Позднеевского сельского поселения, принятые
или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи
с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме
и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

7.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения
и материалы либо их копии.

7.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Позднеевского сельского поселения, Главу Администрации.
Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Позднеевского сельского поселения, подчиненных Главе Администрации, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению Главы Администрации специалистом по работе с обращениями граждан.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Позднеевского сельского поселения, принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

7.6. Обжалование решений или действий (бездействия) Главы Администрации связанных с рассмотрением обращений, по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Администрации Позднеевского сельского поселения, указанных в абзаце втором пункта 8.4 и пункте 8.5 настоящего раздела, осуществляется
в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется управлением.

Приложение № 1

к Порядку

организации работы

по рассмотрению обращений

граждан в Администрации Позднеевского сельского поселения

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЗДНЕЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

347785, х.Позднеевка, ул. Центральная 1

|  |  |
| --- | --- |
| Исходящий номер  | Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Ваше обращение взято на контроль в Администрации Позднеевского сельского поселения специалистом по работе с обращениями граждан.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом.

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

Приложение № 2

к Порядку

организации работы

по рассмотрению обращений граждан в Администрации Позднеевского сельского поселения

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

№ \_\_\_ « \_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

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

(фамилия, имя, отчество гражданина)

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

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

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

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

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

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

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

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

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

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

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность

уполномоченного лица,

проводившего личный прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)