

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
БЕЛОКАЛИТВИНСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«ГРУШЕВО-ДУБОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ ГРУШЕВО-ДУБОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 марта 2018г № 29 х. Грушевка

Об утверждении Порядка организации

работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» Администрация Грушево-Дубовского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1.Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения согласно приложению.

 2.Постановление Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения от 28.02.2014 № 12 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения» признать утратившим силу.

 3.Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и подлежит официальному опубликованию.

 4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Грушево-Дубовского

сельского поселения А.А. Полупанов

 Приложение к проекту постановления Администрации

Грушево-Дубовского сельского поселения

 от \_\_ февраля 2018г № \_\_\_

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения

1. Общие положения

 1.1. Настоящее Постановление организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения (далее — Постановление) устанавливает требования к организации работы в Администрации Грушево-Дубовского 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 Грушево-Дубовского 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 Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения

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

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

распоряжениям Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365 «О межведомственном электронном документообороте»;

1.3. Положения Постановления 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 муниципальные служащие Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Постановления в соответствии с действующим законодательством.

 1.5.При рассмотрении обращений граждан в Администрацию Грушево-Дубовского 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, 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 Постановления;

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 Грушево-Дубовского 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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 Постановления, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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 Грушево-Дубовского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 347016, Ростовская область, Белокалитвинский район, х. Грушевка, ул. Центральная, 19а

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения по адресу: 347016, Ростовская область, Белокалитвинский район, х. Грушевка, ул. Центральная, 19а.

2.2. График (режим) работы Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения:

понедельник - четверг - 8.00 - 16.00;

пятница - 8.00 - 15.30;

предпраздничные дни - 8.00 - 15.30;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв -12.00-12.48.

2.3. Обращения в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются по адресу электронной почты Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения: sp04040@donpac.ru. Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам:
8(863) 83 6-85-47

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Грушево-Дубовского сельского не осуществляется.

Телефон для справок обращений: 8(863) 83 6-85-47

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения и органов исполнительной власти Ростовской области, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения в сети «Интернет»: http://www grushevka-adm.ru./

 2.6. На информационном стенде в приемной Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения размещается следующая обязательная информация:

- требования к письменным обращениям граждан;

- график личного приема граждан главы Грушево-Дубовского сельского поселения;

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

- почтовый адрес Правительства Ростовской области;

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

- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.7. Информирование граждан по письменным обращениям, осуществляется муниципальными служащими Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения: о местонахождении и графике работы Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

- в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении обжалуется судебное решение;

- в письменном обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

-в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

-в письменном обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего закона на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

Согласно Федеральному закону от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, если в обращении текст написан по – русски с использованием латиницы, не сообщается номер телефона и (или) факс, по которому можно связаться с заявителем, а так же не сообщается наименование органа либо фамилия или должность лица, которое по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению, не является основанием для отказа в предоставлении информации по устному и письменным обращениям.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Грушево-Дубовского сельского, если главой Администрации, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

 2.11. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

 2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

 2.13. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

 2.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Копия обращения направляется главе Администрации, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

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 Грушево-Дубовского 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 позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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 текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

 3.8. 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 Грушево-Дубовского 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 главой Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения

 3.9.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.

 3.10.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 Грушево-Дубовского сельского поселения или муниципальному служащему Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

 3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником ответственным за обращения граждан.

 3.12. По просьбе гражданина работником ответственным за обращения на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и номер.

 3.13.Обращения, поступившие в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения по факсу, принимаются и регистрируются работником ответственным за обращения.

 3.14.Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, пересылаются ответственному за обращения граждан.

 3.15. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается ответственному за обращения для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

 3.16. Поступившие в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения письма граждан сортируются "на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

 3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится работниками ответственным за обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

 3.18. Работник ответственный за обращения обязан 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».

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, е-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);

- сведения об адресате

- 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);

 3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет работник ответственный за обращения.

 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 работник ответственный за обращения определяет ответственного исполнителя, при необходимости — со исполнителей, 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, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются главой Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается главой Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

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

 3.24. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы
не входят в компетенцию Администрации Грушево-Дубовского 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.

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

 3.26. 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.

 3.27. Ежедневно, до 16 часов, инспектор Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения получает письменные обращения граждан по курируемым вопросам под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

 3.28. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя ответственного за обращения. О такой передаче работником ответственным за обращения делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

 3.30. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно
нескольким должностным лицам, 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.

 3.31. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации 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 ответственному за обращения.

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

 3.32. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Грушево-Дубовского 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.

 3.33. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом за подписью руководителя со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

 3.34. 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

 3.35. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, муниципальные служащие Администрации Грушево-Дубовского 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.

 3.36. 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.

 3.37. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 3.38. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации либо иным должностным лицом по его поручению.

 3.39. 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.

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

 3.41. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Постановления непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет главе Администрации .

Глава Администрации 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 ответственному за обращения для изменения контрольных сроков.

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

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

 3.43. 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 ответственному за обращения для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

 3.44. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется ответственным по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работник приемной.

 3.45. Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, принимаются сотрудником ответственным за обращения (далее - оператор).

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

 3.47. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю оператором 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.

 3.48. 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».

 3.49. 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.

 3.50. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату ответственному за обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются главе Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, где проверяется правильность их оформления. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

 3.51. При поступлении отработанных обращений граждан ответственный работник за обращения 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 .Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

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

 3.53. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Постановлением.

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.Личный прием граждан в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения

 4.1.Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, или лицом его замещающим по вопросам, отнесенным к его компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются муниципальные служащие Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

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

4.3. 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 главой Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, либо лицом его замещающим или иным назначенным лицом.

4.4. 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 где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.5. По итогам личного приема текст поручения, зафиксированный в карточке личного приема граждан, вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения и работником, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.3. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из вышестоящих органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

 коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

5.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку на контроль поручений (резолюций) Главы Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения по рассмотрению обращений;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

6. Досудебный (внесудебный) порядок

обжалования решений или действий (бездействия)

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Постановления могут быть обжалованы главе Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) муниципального служащего Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Постановления.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) муниципального служащего Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения подается в письменной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Постановлением.

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

6.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Постановления, глава Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

6.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней
со дня регистрации жалобы в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

Приложение № 1

к Постановлению

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрацию Грушево-Дубовского 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)

Приложение № 1

к Постановлению организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения

**Блок-схема исполнения муниципальной функции
по рассмотрению обращений граждан**

