

## РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

## МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГРУШЕВО-ДУБОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

## АДМИНИСТРАЦИЯ ГРУШЕВО-ДУБОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ (ПРОЕКТ)

2016 года № 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. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на ведущего специалиста Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения Калашникову Л.Н.

## Глава Администрации А.А.Полупанов

Проект вносит:

Ведущий специалист Л.Н.Калашникова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 №\_\_\_\_\_\_\_ |

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения (далее – Порядок) 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

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

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

Уставом муниципального образования «Грушево-Дубовское сельское поселение»;

распоряжением Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения от 09.03.2011 № 12 «О Регламенте работы Администрации Грушево-Дубовского 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 Грушево-Дубовского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации 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, органах местного самоуправления 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, орган местного самоуправления 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 Порядка, 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, д. 19а.

Гражданин может лично передать письменное обращение граждан специалисту Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения по адресу: 347016, Ростовская область, Белокалитвинский район, х. Грушевка, ул. Центральная, д. 19а., кабинет № 3.

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

понедельник – четверг – 8.00 – 17.00;

пятница – 8.00 – 16.00;

предпраздничные дни – 8.00 – 16.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 12.48.

2.3. Обращения в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее –   
в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения - http:// [.grushevka-adm.ru](http://www.gornsp.ru/)).

/ или по адресу электронной почты Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения: e-mail - sp04040@donpac.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса,   
к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам:   
(86383) 6-85-47.

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

Телефон для справок по письменным и устным обращениям граждан: (86383) 6-85-47.

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

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом Администрации по обращениям граждан по телефону: (86383) 6-85-47.

2.7.  Текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения – http:// grushevka-adm.ru /

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом Администрации 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.

2.8.1. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

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;

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 муниципального органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления 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.

2.9. 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 Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней   
со дня регистрации в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, если Главой Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения или лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу специалистам Администрации Грушево-Дубовского сельского поселенияв соответствии с их компетенцией.

Направление поступившего обращения ГлавойАдминистрации Грушево-Дубовского сельского поселения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, специалист Администрации оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Грушево-Дубовского сельского поселения не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, для рассмотрения в иные органы местного самоуправления с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе, в который оно направлено для рассмотрения, по существу.

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

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

2.11.2. 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.

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 поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного самоуправления 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.

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 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 поселения на основании предложения ответственного исполнителя.

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 Грушево-Дубовского сельского поселения.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится инспектором Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.11. По просьбе гражданина инспектор Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии (штамп), содержащая дату поступления обращения.

3.12. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации района, направляются инспектором Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

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

3.14. инспектор Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения 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».

3.15. 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.

3.16. 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 специалистом, 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);

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

3.17. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», инспектор Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

3.18. 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).

3.19. По содержанию каждого обращения инспектором Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляет обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

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

3.20. 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.

3.21. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

3.23. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям 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 исполнителям рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым из них осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

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

3.25. 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 поселения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату   
не принимается.

3.26. 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.

3.27. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации 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.

3.28. 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.

3.29. 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.

3.30. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Администрации поселения или лицом, его замещающим.

3.31. 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.

3.32. Ответы заявителям, в федеральные и областные 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.

3.33. 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 специалисту общего отдела по работе с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом по работе с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.35. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или областным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.36. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Главой Администрации поселения, давшим поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют специалисты в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.37. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются специалисту Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, 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, специалистом Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.38. При поступлении отработанных обращений граждан специалист Администрации Ильинского сельского поселения 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».

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

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

3.41. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Грушево-Дубовского 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. Личный прием граждан в Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения

4.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

В случае необходимости на личный прием приглашаются иные должностные лица.

4.2. Прием граждан ведется в соответствии с графиком. Ведущим специалистом Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения осуществляет запись на прием - ежедневно с 8.00 до 16.00, пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.48 (кроме выходных и праздничных дней).

4.3. График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

4.4. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием, организация проведения личного приема производится ведущим специалистом Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

4.5.  Специалист Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения

консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

4.6.  В случае повторного обращения специалист Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

4.7. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, специалист Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем, оказывает правовую помощь.

4.8. На граждан, записанных на прием к руководителям оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе.

4.9. Данные о гражданах, записанных на прием, регистрируются в СЭД «Дело».

4.10 Просьба о личном приеме к Главе Администрации поселения оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

4.11 . За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются Главе Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

4.12. 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.

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

4.14. 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.

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

4.16. По окончании 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.

4.17. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.18. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на специалиста Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

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

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех письменных и устных обращений.

5.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

5.4. Контроль за исполнением обращений, а также поручений, данных Главой района, осуществляется специалистом Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

5.5. Контроль за сроками рассмотрения обращения и полноту ответа осуществляет специалист Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

5.6. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения исполнительно – распорядительной функции в соответствии с их должностными инструкциями.

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

5.8.  В случае если в ответе, при рассмотрении обращения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

5.9.  специалистом Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения.

осуществляется постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

6. Досудебный (внесудебный) порядок   
обжалования решений или действий (бездействия)   
Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения, а также его должностных лиц

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

6.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации поселения, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации поселения подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

6.4. Для объективного рассмотрения жалобы Глава Администрации поселения вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению иных специалистов Администрации Грушево-Дубовского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, Глава Администрации 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.

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

огласовано:

Проект вносит:

Ведущий специалист Л.Н.Калашникова

но:С.Ю. Лукьянов

го отдела Л.Е. Котлярова