АДМИНИСТРАЦИЯ

КОМИССАРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

КРАСНОСУЛИНСКОГО РАЙОНА

#  РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

#

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14.11.2023 № 65

х. Лихой

**Об утверждении Порядка**

**организации работы по рассмотрению обращений граждан**

**в Администрации Комиссаровского 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», руководствуясь статьей 41 Устава муниципального образования «Комиссаровское сельское поселение», Администрация Комиссаровского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Комиссаровского сельского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов, структурных подразделений Администрации Комиссаровского сельского поселения обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Постановления Администрации Комиссаровского сельского поселения от 25.03.2019 года № 29 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Комиссаровского сельского поселения», считать утратившими силу.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации Комиссаровского сельского поселения в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Главу Администрации Комиссаровского сельского Безрукову Е.Н.

Глава Администрации

Комиссаровского сельского поселения Е.Н. Безруков

 Приложение к постановлению

 Администрации Комиссаровского

 сельского поселения

 от 14.11.2023 № 65

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Комиссаровского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Комиссаровского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Комиссаровского 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 Комиссаровского 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»;

Уставом муниципального образования «Красносулинский район»;

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

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

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

распоряжением Администрации Комиссаровского сельского поселения от 28.12.2016 № 21 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Комиссаровского сельского поселения», и о внесении изменений в инструкции по делопроизводству в Администрации Комиссаровского сельского поселения от 18.11.2019 года № 70

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, муниципальные служащие и работники, осуществляющие техническое обеспечение деятельности органов местного самоуправления (далее - работники), Администрации Комиссаровского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Комиссаровского сельского поселения 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 Комиссаровского 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, орган местного самоуправления 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 3.44 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 Комиссаровского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 346380, Ростовская область, Красносулинский район, х. Лихой, ул. Ленина, 65.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления Администрации Комиссаровского сельского поселения по адресу: : 346380, Ростовская область, Красносулинский район, х. Лихой, ул. Ленина, 65, кабинет № 1.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  понедельник – четверг  | - | 8.00 - 16.20 |
| предпраздничные дни | - | 8.00 - 15.00 |
| суббота - воскресенье | - | выходные дни |
| перерыв | - | 12.00 - 13.00 |

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Комиссаровского сельского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно - коммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет») на официальном сайте Администрации Комиссаровского сельского поселения https://spkomissarovskoe.ru/.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (86367) 2-22-81.

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

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Комиссаровского сельского поселения, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Комиссаровского сельского поселения в сети «Интернет»: https://spkomissarovskoe.ru/.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Комиссаровского сельского поселения в сети «Интернет»: https://spkomissarovskoe.ru/.

На информационном стенде в отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления размещается следующая обязательная информация:

режим работы отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан в общественной приемной Губернатора Ростовской области;

почтовый адрес Администрации Комиссаровского сельского поселения;

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 устным обращениям осуществляет главный специалист: о местонахождении и графике работы Администрации Комиссаровского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Комиссаровского сельского поселения; 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 государственного 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.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Комиссаровского сельского поселения, если главой Администрации Комиссаровского сельского поселения, первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, лицами, их замещающими, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Комиссаровского сельского поселения, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые органы местного самоуправления и учреждения Комиссаровского сельского поселения в соответствии с их компетенцией, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Комиссаровского сельского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Комиссаровского сельского поселения для рассмотрения в иной орган местного самоуправления либо учреждение Комиссаровского сельского поселения с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления либо учреждения Комиссаровского сельского поселения, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.10. 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.

2.11. 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 Комиссаровского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом, исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным 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 Комиссаровского 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 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 заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Комиссаровского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Комиссаровского сельского поселения, первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения или заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Комиссаровского 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 Комиссаровского 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 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.

3.8. В случае поступления в Администрацию Комиссаровского сельского поселения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.44 настоящего Порядка на официальном сайте Администрации Комиссаровского сельского поселения в Информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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 Комиссаровского 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 Комиссаровского сельского поселения, первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, начальником юридического отдела Администрации Комиссаровского сельского поселения на основании предложения первого заместителя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения или ответственного исполнителя.

В случае если обращение, поступившее в Администрацию Комиссаровского сельского поселения, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы местного самоуправления или в учреждения, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа местного самоуправления, учреждения.

3.9.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.44 настоящего раздела на официальном сайте Администрации Комиссаровского 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.

3.10. 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.

3.11. 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 Комиссаровского сельского поселения или должностному лицу Администрации Комиссаровского сельского поселения.

3.12. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

3.13. По просьбе гражданина специалистом отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.14. Обращения, поступившие в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления по факсу, принимаются и регистрируются специалистом отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

3.15. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Комиссаровского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Комиссаровского сельского поселения, пересылаются организационным отделом в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

3.16. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Комиссаровского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления в приемную должностного лица, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.17. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Комиссаровского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится специалистом отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.19. Работники отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления 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».

3.20. 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.

3.21. 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;

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).

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

3.23. 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).

3.24. По содержанию каждого обращения специалист сектора делопроизводства определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляют обращение по принадлежности.

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

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, управляющим делами Администрации Комиссаровского сельского поселения. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются специалистом отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается работником отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются управляющим делами Администрации Комиссаровского сельского поселения.

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

3.26. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.27. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы
не входят в компетенцию Администрации Комиссаровского 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.

3.28. Если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения первому заместителю главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителям главы Администрации Комиссаровского сельского поселения в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.29. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Комиссаровского сельского поселения из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Комиссаровского сельского поселения для определения порядка работы по рассмотрению обращения.

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

3.31. 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.

3.32. При необходимости срочной передачи обращения главе Администрации Комиссаровского сельского поселения, первому заместителю главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителям главы Администрации Комиссаровского сельского поселения в течение дня специалист отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления передает по назначению.

3.33. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления, от одного исполнителя другому, минуя отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления. О такой передаче специалистом сектора делопроизводства делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.35. 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.

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

В случае если рассмотрение обращения поручено совместно первому заместителю главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителям главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается заместитель главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.36. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Комиссаровского 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 в отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

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

3.37. При обращении в Администрацию Комиссаровского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Комиссаровского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.38. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Комиссаровского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Комиссаровского сельского поселения и ее 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 отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

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

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

3.40. 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 первого заместителя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения за подписью руководителя (или лица, его замещающего), или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату
не принимается.

3.41. 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.

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

3.43. 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.

3.44. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Комиссаровского сельского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Комиссаровского сельского поселения в письменной форме.

3.44.1. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Комиссаровского 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 Комиссаровского сельского поселения в сети «Интернет».

3.45. Ответ на обращение граждан подписывается первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения либо 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 отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

3.47. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Комиссаровского 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 отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления 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 вышестоящим органом власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.51. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют муниципальные служащие, работники или по поручению руководителя - должностные лица курируемых им структурных подразделений Администрации Комиссаровского сельского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.52. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления, 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, сектором делопроизводства ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.53. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления специалист отдела 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».

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

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

3.56. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Комиссаровского сельского поселения из Общественной приемной 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 Губернатора Ростовской области, из которой поступило обращение.

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

4. Рассмотрение обращений по поручению

главы Администрации Комиссаровского сельского поселения

4.1. На доклад главе Администрации Комиссаровского 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 Комиссаровского сельского поселения, а также запросы депутатов, адресованные главе Администрации Комиссаровского сельского поселения.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад главе Администрации Комиссаровского сельского поселения, непосредственно определяются первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения.

4.3. Для принятия решения о докладе обращения главе Администрации Комиссаровского сельского поселения первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселенияможет направляться запрос в органы местного самоуправления и учреждения Комиссаровского сельского поселения 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 или органы местного самоуправления Комиссаровского сельского поселения.

4.4. После получения поручения главы Администрации Комиссаровского сельского поселения обращения передаются в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления в течение одного дня с момента поступления поручения в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

4.5. Срок рассмотрения обращений по поручению главы Администрации Комиссаровского сельского поселения - тридцать дней со дня регистрации обращения в отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления, если главой Администрации Комиссаровского сельского поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя или проекта ответа за подписью главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, может быть продлен главой Администрации Комиссаровского сельского поселения.

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

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения или подготовки проекта ответа за подписью главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, может быть продлен первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес первого заместителя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения 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 главы Администрации Комиссаровского сельского поселения. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, 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 Комиссаровского сельского поселения 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 Комиссаровского сельского поселения по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника юридического отдела и представляется ответственным исполнителем первому заместителю главы Администрации Комиссаровского сельского поселения.

Проект ответа за подписью главы Администрации Комиссаровского сельского поселения с приложением сопроводительного письма в адрес главы Администрации Комиссаровского сельского поселения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника юридического отдела Администрации Комиссаровского сельского поселения и передается ответственным исполнителем первому заместителю главы Администрации Комиссаровского сельского поселения.

4.9. 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 главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, проекты докладов на имя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись главе Администрации Комиссаровского сельского поселения, визируются первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения**.**

Первый заместитель главы АдминистрацииКомиссаровского сельского поселения вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада главе Администрации Комиссаровского сельского поселения, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, находятся на контроле в отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

В случае если в ответе, полученном от должностного лица, рассматривавшего обращение по поручению главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления для осуществления дальнейшего контроля.

4.12. Поручения, данные главой Администрации Комиссаровского сельского поселения во время личного приема граждан, заносятся в карточку личного приема юридическим отделом и ставятся на контроль начальником юридического отдела Администрации Комиссаровского сельского поселения (далее – начальник юридического отдела).

Ответственным за подготовку карточек личного приема является начальник юридического отдела.

Письменные обращения граждан, переданные главе Администрации Комиссаровского сельского поселения в ходе личного приема, передаются начальником юридического отдела в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

4.13. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются первому заместителю главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителям главы Администрации Красносулинского, управляющему делами Администрации Комиссаровского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей.

При этом первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом объяснительной записки на имя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения.

Объяснительная записка передается в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления ответственным должностным лицом в течение пяти дней со дня регистрации обращения в отделе по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления.

Отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления передает поступившую объяснительную записку управляющему делами Администрации Комиссаровского сельского поселения вместе с копией обращения заявителя.

5. Личный прием граждан

в Администрации Комиссаровского сельского поселения

5.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Комиссаровского сельского поселения, первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, управляющим делами Администрации Комиссаровского сельского поселения.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Комиссаровского сельского поселения и отраслевых (функциональных) органов Администрации Комиссаровского сельского поселения, главы городских, сельских поселений Комиссаровского сельского поселения и главы Администраций городских и сельских поселений Комиссаровского сельского поселения, иные должностные лица.

5.2. Прием граждан главой Администрации Комиссаровского сельского поселения проводится в форме личного приема в общественной приемной Губернатора Ростовской области Голубева В.Ю. по Красносулинскому району. Информация об установленных днях и часах размещается на официальном сайте Администрации Комиссаровского сельского поселения (ksrayon.donland.ru). Прием проводится по предварительной записи в приемной главы Администрации Комиссаровского сельского поселения или по телефону (86367) 52784.

5.3. Личный прием граждан в Администрации Комиссаровского сельского поселения осуществляется первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, управляющим делами Администрации Комиссаровского сельского поселения. Информация об установленных днях и часах размещается на официальном сайте Администрации Комиссаровского сельского поселения (ksrayon.donland.ru).

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте Администрации Комиссаровского сельского поселения в сети «Интернет»: ksrayon.donland.ru и вывешивается на информационном стенде в Администрации Комиссаровского сельского поселения

5.4. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на ответственных лиц, определенных правовым актом Администрации Комиссаровского сельского поселения.

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

5.5. В случае отсутствия в день приема руководителя по его 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.

5.6. 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.

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

5.8. 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 или иным должностным лицом по его поручению.

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.

5.9. 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.

5.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема ответственные лица, определенные правовым актом Администрации Комиссаровского сельского поселения руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

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

5.12. Повторный прием по одному и тому же вопросу к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

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

5.15. Первый заместитель главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместители главы Администрации Комиссаровского сельского поселения при выезде в городские и сельские поселения Комиссаровского сельского поселения с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в заранее определенных местах.

5.16. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на ответственных лиц, определенных правовым актом Администрации Комиссаровского сельского поселения руководителя, проводившего личный прием.

5.17. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления и направляются структурным подразделениям Администрации Комиссаровского сельского поселения, отраслевым органам Администрации Комиссаровского сельского поселения и их должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

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

5.18. В случае если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в отдел по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления 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 специалистом отдела по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления помощнику руководителя, 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 Комиссаровского сельского поселения, первым заместителем главы Администрации района, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, управляющим делами Администрации Комиссаровского сельского поселения, начальником юридического отдела Администрации Комиссаровского сельского поселения, а также начальниками иных структурных подразделений Администрации Комиссаровского сельского поселения, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

6.3. Отделом по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления 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 местного самоуправления и их должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

6.4. В обязательном порядке отделом по взаимодействию со средствами массовой информации и институтами гражданского общества с функцией муниципального центра управления на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из Общественной приемной Губернатора Ростовской области Голубева В.Ю. по Красносулинскому району;

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 Комиссаровского сельского поселения по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан первым заместителем главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителями главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, 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 Комиссаровского сельского поселения

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

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации Комиссаровского сельского поселения, за исключением руководителей структурных подразделений Администрации Комиссаровского сельского поселения, подчиненных главе Администрации Комиссаровского сельского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на первого заместителя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителей главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, осуществляющих руководство данным структурным подразделением в соответствии с распределением обязанностей, утвержденным распоряжением Администрации Комиссаровского сельского поселения.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации Комиссаровского сельского поселения, подчиненных главе Администрации Комиссаровского сельского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению главы Администрации Комиссаровского сельского поселения соответствующим должностным лицом Администрации Комиссаровского сельского поселения.

8.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) первого заместителя главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, заместителей главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на лицо, уполномоченное главойАдминистрации Комиссаровского сельского поселения, ответ подписывается главой Администрации Комиссаровского сельского поселения.

8.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Комиссаровского 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.

8.7. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, первого заместителя и заместителей главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, управляющего делами Администрации Комиссаровского сельского поселения, связанных с рассмотрением обращений, а также решения главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, первого заместителя и заместителей главы Администрации Комиссаровского сельского поселения, управляющего делами Администрации Комиссаровского сельского поселения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Администрации Комиссаровского 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 лицом, уполномоченным на рассмотрение данной жалобы.

Управляющий делами

Администрации района И.Ю. Кишкинова

Приложение № 1

к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Комиссаровского сельского поселения

АДМИНИСТРАЦИЯ КОМИССАРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

346350, г. Красный Сулин, ул. Ленина, 11

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

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

Ваше обращение взято на контроль главой Администрации Комиссаровского сельского поселения.

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 Комиссаровского 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)