РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

КРАСНОСУЛИНСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ

МИХАЙЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.11.2016г. № 186 х. Михайловка

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Михайловского 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», пунктом 4 постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области», руководствуясь ст. 17 Устава муниципального образования «Михайловское сельское поселение», Администрация Михайловского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Работникам Администрации Михайловского сельского поселения обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Михайловского

сельского поселения С.М. Дубравина

Приложение к постановлению

Администрации

Михайловского сельского поселения

от 29.11.2016 № 186

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Михайловского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Михайловского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Михайловского 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 Михайловского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

Уставом 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 Михайловского сельского поселения от 19.04.2011 № 45 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Михайловского 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, муниципальные служащие и работники, осуществляющие техническое обеспечение деятельности органов местного самоуправления (далее - работники), Администрации Михайловского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Михайловского 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 Михайловского 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 Михайловского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 346350, Ростовская область, Красносулинский район, х. Михайловка, ул. Ленина, 20.

Гражданин может лично передать письменное обращение в сектор делопроизводства Администрации Михайловского сельского поселения (далее – сектор делопроизводства) по адресу: 346350, Ростовская область, Красносулинский район, х. Михайловка, ул. Ленина, 20.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| понедельник –пятница | - | 8.00 - 17.00 |
| препраздничные дни | - | 8.00 - 16.00 |
| суббота - воскресенье | - | выходные дни |
| перерыв | - | 12.00 - 13.00 |

2.3. Обращения в Администрацию Михайловского 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 Михайловского сельского поселения [Михайловскоесп.рф](mailto:sp18197@donpac.ru) или по адресу электронной почты Администрации Михайловского сельского поселения: [sp18197@donpac.ru](mailto:sp18197@donpac.ru).

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

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Михайловского сельского поселения не осуществляется.

Телефон для справок: (86367) 59068.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Михайловского сельского поселения, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Михайловского сельского поселения в сети «Интернет» [Михайловскоесп.рф](mailto:sp18197@donpac.ru).

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником сектора делопроизводства по телефону: (86367) 59068.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Михайловского сельского поселения в сети «Интернет»: [Михайловскоесп.рф](mailto:sp18197@donpac.ru).

На информационном стенде в Администрации размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации;

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 Михайловского сельского поселения;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками сектора делопроизводства: о местонахождении и графике работы Администрации Михайловского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Михайловского 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.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Михайловского сельского поселения, если главой Администрации Михайловского сельского поселения, или, замещающими лицами, , не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Михайловского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемые органы местного самоуправления и учреждения Михайловского 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 Михайловского сельского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Михайловского сельского поселения для рассмотрения в иной орган местного самоуправления либо учреждение Михайловского 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 Михайловского 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 Михайловского 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 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 Михайловского 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 Михайловского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Михайловского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Михайловского 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 Михайловского 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 Михайловского 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 Михайловского сельского поселения на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае если обращение, поступившее в Администрацию Михайловского 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.

3.8. 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 Михайловского сельского поселения или должностному лицу Администрации Михайловского сельского поселения.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом сектора делопроизводства.

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

3.12. Обращения, поступившие в сектор делопроизводства по факсу, принимаются и регистрируются специалистом сектора делопроизводства.

3.13. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Михайловского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Михайловского сельского поселения, пересылаются организационным отделом в сектор делопроизводства.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Михайловского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются сектором делопроизводства 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 сектор делопроизводства для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Михайловского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится специалистом сектора делопроизводства в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

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

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

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

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

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

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

дата поступления обращения;

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

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

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

сведения об адресате;

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

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

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

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

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

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

3.22. По содержанию каждого обращения 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 главой Михайловского сельского поселения. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются специалистом сектора делопроизводства.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается работником сектора делопроизводства.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются главой Михайловского сельского поселения.

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

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

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

3.26. Если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения главе Администрации Михайловского сельского поселения.

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

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

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

3.30. При необходимости срочной передачи обращения главе Администрации Михайловского сельского поселения, в течение дня специалист сектора делопроизводства передает по назначению.

3.31. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в секторе делопроизводства, от одного исполнителя другому, минуя сектор делопроизводства. О такой передаче специалистом сектора делопроизводства делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.33. 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 специалистам Михайловского 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 первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается первый заместитель Губернатора Ростовской области или заместитель Губернатора Ростовской области, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.34. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Михайловского 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 секторе делопроизводства.

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

3.35. При обращении в Администрацию Михайловского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Михайловского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в секторе делопроизводства.

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

3.36. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Михайловского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Михайловского 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 секторе делопроизводства.

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

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

3.38. 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 Михайловского сельского поселения за подписью специалиста со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату   
не принимается.

3.39. 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.

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

3.41. 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.

3.42. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Михайловского 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.

3.43. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Михайловского сельского поселения, либо иным должностным лицом по его поручению.

3.44. 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 секторе делопроизводства.

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

3.46. 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 сектор делопроизводства для изменения контрольных сроков.

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

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

3.48. 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 обращений для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.49. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Михайловского сельского поселения, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют муниципальные служащие подразделений Администрации Михайловского сельского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.50. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в сектор делопроизводства, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в сектор делопроизводства, 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.

3.51. При поступлении отработанных обращений граждан в сектор делопроизводства специалист сектора 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».

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

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

3.54. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Михайловского 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. Личный прием граждан в Администрации Михайловского сельского поселения

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Михайловского сельского поселения.

В случае необходимости на личный прием приглашаются иные должностные лица.

4.2. Личный прием граждан в Администрации Михайловского сельского поселения осуществляется главой Администрации Михайловского сельского поселения и временно замещающими его лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан главой Администрации Михайловского сельского поселения и временно замещающими его лицами формируется работником Администрации, ответственного за обращения граждан, по согласованию с Главой Михайловского сельского поселения, составляется и вывешивается на информационном стенде Администрации Михайловского сельского поселения и на официальном сайте Администрации Михайловского сельского поселения.

4.3. В случае если гражданин обратился с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Михайловского сельского поселения, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на работника Администрации, ответственного за обращения граждан.

4.4. Просьба о личном приеме главой Администрации Михайловского сельского поселения оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Записаться на личный прием в телефонном режиме можно по телефону 8(86367) 59068.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются главе Администрации Михайловского сельского поселения не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

4.5. В случае отсутствия в день приема главы Администрации Михайловского сельского поселения 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 главе Администрации Михайловского сельского поселения с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению главы Администрации Михайловского сельского поселения в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

4.6. 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.

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

4.8. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный главой Администрации Михайловского сельского поселения, либо лицом их замещающим, проводившим личный прием.

4.9. По окончании личного приема глава Администрации Михайловского сельского поселения 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.

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

4.11. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на главу Администрации Михайловского сельского поселения, проводившего личный прием.

4.12. Повторный прием по одному и тому же вопросу к главе Администрации Михайловского сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

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

4.15. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на должностное лицо, ответственного за обращения граждан.

4.16. Письменные обращения, поступившие на различных встречах и выездных приемах в составе информационных групп, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации работнику Администрации, ответственного за обращения граждан

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Михайловского сельского поселения.

5.3. Работником Администрации, ответственного за обращения граждан ставятся на контроль обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

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

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

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

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Михайловского сельского поселения по рассмотрению обращений;

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.

6. Досудебный (внесудебный) порядок   
обжалования решений или действий (бездействия)   
Администрации Михайловского сельского поселения, а также ее должностных лиц

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Михайловского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы Главе Михайловского сельского поселения.

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

6.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Михайловского сельского 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. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) должностного лица Администрации Михайловского сельского поселения подготовка и подписание ответа возлагается на главу Администрации Михайловского сельского поселения.

Для объективного рассмотрения жалобы глава Администрации Михайловского сельского поселения вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению работников Администрации Михайловского 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, управляющий делами Администрации Михайловского сельского поселения:

отказывает в удовлетворении жалобы;

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

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

Приложение № 1

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

|  |  |
| --- | --- |
| РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  **АДМИНИСТРАЦИЯ**  МИХАЙЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  Красносулинского района  Ростовской области  ИНН/КПП 6148556009/614801001  ОКПО 76942970, ОГРН 1056148019487  346316, Ленина ул., д. 20, х. Михайловка,  Тел./факс 8(863-67)-5-90-68  E-mail: [sp18197@donpac.ru](mailto:sp18197@donpac.ru)  Об уведомлении о перенаправлении обращения по компетенции | Куда  Кому |

Уважаемый \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

(имя, отчество)

Ваше обращение от \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, в котором вы обращаете внимание на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, взято на контроль главой Администрации Михайловского 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 Михайловского 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)