

 РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

НЕКЛИНОВСКИЙ РАЙОН

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«ПОЛЯКОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПОЛЯКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 23.10.2024 г. №92

х. Красный Десант

**Об утверждении Порядка организации
работы по рассмотрению обращений
граждан в Администрации Поляковского сельского поселения**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 04.08.2023 №480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Уставом муниципального образования «Поляковское сельское поселение» Неклиновского района Ростовской области, в целях приведения в соответствие с действующим законодательством Администрация Поляковского сельского поселения **постановляет:**

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

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Поляковского сельского поселения от 09.01.2020 №01 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Поляковского сельского поселения».

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Администрации**

**Поляковского**

**сельского поселения А.Н.Галицкий**

Приложение
к постановлению

Администрации

Поляковского сельского поселения

от 23.10.2024 г. №92

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Поляковского сельского поселения

1. Общие положения

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

Конституцией Российской Федерации;

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

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

Федеральным законом от 04.08.2023 №480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

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

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

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 №2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портала государственных и муниципальных услуг(функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»;

Уставом муниципального образования «Поляковское сельское поселение» Неклиновского района Ростовской области;

Регламентом Администрации Поляковского сельского поселения;

Инструкцией по делопроизводству в Администрации Поляковского сельского поселения.

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее- Единый портал)» индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

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

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Поляковского сельского поселения ее 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 муниципального образования Неклиновский район 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 Поляковского 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;

направление ответов на обращения, поступившие через Единый портал, осуществлялся с использованием платформы обратной связи Единого портала.

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 Поляковского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 346844, Ростовская область, Неклиновский район, х. Красный Десант, ул. Октябрьская, 10..

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную главы Администрации Поляковского сельского поселения, расположенную по адресу: 346844, Ростовская область, Неклиновский район, х. Красный Десант, ул. Октябрьская, 10.

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

понедельник – четверг – 8.00 – 16.12;

пятница – 8.00 – 14.57;

предпраздничные дни – 8.00 – 15.12;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 12.45.

2.3. Обращения в Администрацию Поляковского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу:sp26269@donpac.ru. (далее – Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг(функций)» (далее –Единый портал).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Поляковского сельского поселения через электронную приемную, осуществляются в соответствии с настоящим Порядком.

Поступившие через Электронную приемную документы, не относящиеся к обращениям граждан, или обращения, адресованные муниципальным органам, распечатываются и передаются в сектор по организационной работе, контролю и взаимодействию со СМИ Администрации Поляковского сельского поселения, о чем гражданин информируется работником отдела путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;

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

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;

отслеживания текущего состояния формы обращения;

получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;

просмотра всех ранее направленных обращений;

предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Телефоны для справок: 8(86347) 3-40-35, 3-41-52.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Поляковского сельского поселения, почтовом адресе, адресе Электронной приемной, виджет федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления обращений граждан размещены на официальном портале Поляковского сельского поселения в сети «Интернет»: **http://polyakovsk.nekl.donland.ru** в разделах «Обращения и прием граждан».

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан, обращений в форме электронного документа предоставляется работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – работник кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан) по телефону: 8(86347) 3-40-35

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном портале Поляковского сельского поселения в сети «Интернет»: **http://polyakovsk.nekl.donland.ru** в разделе «Обращения и прием граждан».

На информационном стенде в Администрации Поляковского сельского поселения размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации Поляковского сельского поселения;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан в общественной приемной Губернатора Ростовской области.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан: о местонахождении и графике работы Администрации Поляковского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе Электронной приемной, адресе Единого портала 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 Администрации Поляковского сельского поселения;

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 Поляковского сельского поселения, если главой Администрации Поляковского сельского поселения не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Обращения могут рассматриваться в структурных подразделениях Администрации Поляковского сельского поселения или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

Глава Администрации Поляковского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу специалистам Администрации Поляковского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации Поляковского сельского поселения обращения на рассмотрение специалистам осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом специалистом, осуществляющим делопроизводство, направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

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

2.10. 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 Поляковского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину, копия которого предоставляется специалисту по работе с обращениями граждан.

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

2.11.2. За соблюдение сроков рассмотрения обращений, полноту и отправку ответов заявителю и вышестоящие органы власти исполнители несут дисциплинарную ответственность.

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

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

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

2.15. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в Администрацию Поляковского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Поляковского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Поляковского 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 Поляковского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, 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 Поляковского 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 Поляковского сельского поселения.

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

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 Поляковского сельского поселения или должностному лицу Администрации Поляковского сельского поселения.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом Администрации Поляковского сельского поселения по работе с обращениями граждан.

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

3.12. Обращения, поступившие в администрацию главы Администрации Поляковского сельского поселения, регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан.

3.13.  Обращения, поступающие на официальный портал Поляковского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Поляковского сельского поселения, с отметкой о дате и способе получения передаются в тот же день на регистрацию специалисту по работе с обращениями граждан.

3.14. Обращения, поступившие в адрес должностных лиц Администрации Поляковского сельского поселения в течение одного дня передаются на регистрацию специалисту по работе с обращениями граждан.

3.14.1 Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Поляковского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются должностным лицом как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается на регистрацию специалисту по работе с обращениями граждан.

3.15. Обращения, направленные на рассмотрение в Администрацию Поляковского сельского поселения с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»), с отметкой о дате и способе получения в течение одного дня передается специалисту по работе с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Поляковского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится специалистом по работе с обращениями граждан в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело».

3.18.  Специалист по работе с обращениями граждан обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.19. 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.

3.20. 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;

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

сведения об адресате (глава Администрации Поляковского сельского поселения, первый заместитель главы Администрации Поляковского сельского поселения – начальник Управления сельского хозяйства, заместители главы Администрации Поляковского сельского поселения, либо иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

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

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

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет специалист по работе с обращениями граждан.

3.22. 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).

3.23. По содержанию каждого обращения специалист по работе с обращениями граждан определяют ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в проект резолюции системы «Дело» и пересылается на согласование главе Администрации Поляковского сельского поселения. После согласования, специалист по работе с обращениями граждан при необходимости готовит и распечатывает сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Неклиновский район или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, уведомление заявителям о рассмотрении обращения, подписываются главой Администрации Поляковского сельского поселения.

3.24. 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.

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

3.26. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы
не входят в компетенцию Администрации Поляковского 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.

3.27. Если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается главе Администрации Поляковского сельского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

3.28. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Поляковского сельского поселения из федеральных органов государственной власти, в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Поляковского сельского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.30. 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.

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

3.32. В случае если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким специалистам Администрации Поляковского сельского поселения, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, не позднее 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно Администрации Поляковского сельского поселения и нескольким органам исполнительной власти Ростовской области, другим органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа Администрацией Поляковского сельского поселения 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 и Администрации Поляковского сельского поселения, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения в Администрации Поляковского сельского поселения, предоставляет информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.33. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Поляковского 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 специалистом по работе с обращениями граждан.

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

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

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

3.35. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Поляковского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Поляковского 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 кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

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

3.36. В случае если при рассмотрении обращения в Администрации Поляковского сельского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации Поляковского сельского поселения для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения, а в его отсутствие – лицу, его замещающему.

3.37. В случае если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом за подписью главы Администрации Поляковского сельского поселения (или лица, его замещающего) со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату
не принимается.

3.38. 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.

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

3.40. 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.

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

3.42. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Поляковского 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 Поляковского сельского поселения.

3.44. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы; быть аргументированным, со ссылкой на конкретные нормы законодательства, с освещением всех поставленных в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать мотивы отклонения. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина. Текст ответа должен начинаться с преамбулы «Ваше обращение от \_\_\_\_№\_\_\_\_ рассмотрено Администрацией Поляковского сельского поселения. По существу вопроса (вопросов) сообщаем…».

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

3.46. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.47. Ответы заявителям и в вышестоящие органы власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Поляковского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона. Текст ответа должен начинаться с преамбулы «Ваше обращение от \_\_\_\_№\_\_\_\_ по поручению Правительства Ростовской области, рассмотрено Администрацией Поляковского сельского поселения. По существу вопроса (вопросов) сообщаем…».

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 согласовывает с должностным лицом, давшим поручение по рассмотрению обращения гражданина необходимость продления срока.

В случае принятия должностным лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель связывает в системе «Дело» регистрационную карточку письма о продлении срока рассмотрения с регистрационной карточкой обращения и направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с вышестоящим органом.

Копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.50. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока, ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Ростовской области, министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области, по поручению главы Администрации Поляковского сельского поселения рассмотрены».

3.51. 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».

3.52. В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.53. Ответы заявителям и в вышестоящие органы власти регистрируются исполнителями в системе «Дело». Для этого исполнитель создает в системе «Дело» в связке с рассмотренным обращением проект ответа на обращение и направляет его в электронной форме и передает на бумажном носителе на утверждение главе Администрации Поляковского сельского поселения. После утверждения и регистрации ответа исполнитель проставляет на бумажном носителе исходящий номер, присвоенный документу системой «Дело» при регистрации.

Исполнители несут персональную ответственность за исполнение, регистрацию и отправку ответов на обращения.

3.54. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан. Организацию делопроизводства по исполнению поручений главы Администрации Поляковского сельского поселения осуществляют должностные лица Администрации Поляковского сельского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.55. После завершения рассмотрения письменного обращения, стоящего на контроле, копия ответа на бумажном носителе и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, не позднее, чем за 5 календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения передаются специалисту по работе с обращениями граждан, где проверяется правильность их оформления.

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Администрации Поляковского сельского поселения.

3.57. При поступлении отработанных обращений граждан специалист по работе с обращениями граждан 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».
 3.58. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

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

3.60. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Поляковского сельского поселения из общественной приемной Губернатора Ростовской области в Неклиновском районе, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

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

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

3.61. При рассмотрении коллективных обращений, обращений, носящих социальный и общественно значимый характер, обращений по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками администрации Поляковского сельского поселения, руководителями структурных подразделений администрации Поляковского сельского поселения, а также запросов депутатов, адресованных главе Администрации Поляковского сельского поселения необходимо:

3.61.1. связываться в телефонном режиме с гражданином, направившим обращения, для уточнения доводов, разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения (при наличии в тексте обращения номера телефона заявителя);

3.61.2. главе Администрации Поляковского сельского поселения проводить личный прием (встречу с гражданином или гражданами) с выездом на место при необходимости;

3.61.3. в том случае, если в резолюции главы Администрации Поляковского сельского поселения, либо курирующего заместителя, содержится поручение конкретному должностному лицу о личном приеме (встрече с гражданином), то прием гражданина, должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение, в том числе, с выездом на место при необходимости.

 В тексте резолюции при этом указывается фамилия ответственного должностного лица;

3.61.4. информацию о телефонном разговоре или встрече с гражданином указывать в тексте ответа на обращение;

3.61.5. за объективное и всестороннее рассмотрение обращения несет ответственность должностное лицо, указанное в резолюции в системе «Дело», как – «ответственный».

4. Рассмотрение обращений по поручению

Губернатора Ростовской области

4.1. При поступлении в Администрацию Поляковского сельского поселения запроса из Правительства Ростовской области о предоставлении информации для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области, ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в Администрацию Поляковского сельского поселения.

4.2. Обращения по поручению Губернатора Ростовской области, поступившие на рассмотрение в Администрацию Поляковского сельского поселения, специалистом по работе с обращениями граждан направляются на рассмотрение по компетенции в соответствии с распределением обязанностей и ставятся на контроль.

4.5. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в Администрации Поляковского сельского поселения, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

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

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области 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 пяти календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан и контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, 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 Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей, начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

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 Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, согласовываются с главой Администрации Поляковского сельского поселения и визируются начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком и Постановлением Правительства Ростовской от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле специалиста по работе с обращениями граждан Администрации Поляковского сельского поселения и управлении по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

В случае, если в ответе, на обращение, рассматриваемое по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль специалиста по работе с обращениями граждан Администрации Поляковского сельского поселения и передается управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения
Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. На вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области и не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона, направленные Управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в Администрацию Поляковского сельского поселения, ответственный исполнитель готовит информацию по существу вопроса, согласовывает ее с главой Администрации Поляковского сельского поселения и направляет в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

5.2. Обращения, поступившие в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», направленные на рассмотрение в Администрацию Поляковского сельского поселения, работником отдела кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан ставятся на контроль.

5.3. Обращения направляются на рассмотрение главе Администрации Поляковского сельского поселения.

5.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, поступившего в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.5. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.6. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.7. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя
не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.9. Ответ на обращение подписывается главой Администрации Поляковского сельского поселения.

5.10. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на главу Администрации Поляковского сельского поселения.

6. Личный прием граждан в Администрации Поляковского сельского поселения.

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Поляковского сельского поселения.

В случае необходимости на личный прием приглашаются специалисты администрации Поляковского сельского поселения.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан, посредством официального портала Администрации Поляковского сельского поселения в сети «Интернет», официальных страниц Администрации Поляковского сельского поселения в социальных сетях.

6.2. Личный прием граждан в Администрации Поляковского сельского поселения осуществляется главой Администрации Поляковского сельского поселения в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах.

Дата и время приема граждан размещается на официальном портале Поляковского сельского поселения в сети «Интернет»:**http://polyakovsk.nekl.donland.ru/**, на официальных страницах Администрации Поляковского сельского поселения в социальных сетях, размещается на информационном стенде в здании Администрации Поляковского сельского поселения.

Предварительная запись на личный прием не осуществляется.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

Непосредственную организацию личного приема граждан главы Администрации Поляковского сельского поселения осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

6.3.В случае невозможности проведения приема граждан главой Администрации Поляковского сельского специалист по работе с обращениями граждан информирует об этом лиц, пришедших на прием, и совместно с руководителем, который должен проводить прием, решает вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

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

6.5. Специалистом по работе с обращениями граждан на личный прием к главе Администрации Поляковского сельского поселения оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносится в карточку личного приема граждан

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

6.8. 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.

6.9. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием специалистами Администрации Поляковского сельского поселения по месту жительства.

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

Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения. Специалистом по работе с обращениями граждан принимается решение о постановке на дополнительный контроль обращение если в ответе на него, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени.

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

6.12. В случае повторного обращения специалист по работе с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся в деле материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

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

6.14. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на секретарей информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений.

6.15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема либо на выездном приеме подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.16. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6.17.  Подготовка ответов по поручениям главы Администрации Поляковского сельского поселения по устным обращениям, поступившим на личном приеме и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. 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.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется специалист по работе с обращениями граждан Администрации Поляковского сельского поселения.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации Поляковского сельского поселения принимается главой Администрации Поляковского сельского поселения.

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

из вышестоящих органов власти;

из общественной приемной Губернатора Ростовской области в Неклиновском районе;

депутатов различных уровней власти с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Поляковского 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.

7.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы заявителям и копии ответов предоставлены в отдел кадровой политики, делопроизводства и работы с обращениями граждан.

7.7. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен с сопроводительным письмом для дальнейшего рассмотрения.

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

7.9. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными инструкциями (регламентами).

7.10. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

7.11. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой Администрации Поляковского сельского поселения.

7.12. При проведении проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8. Проведение аналитической работы

8.1. Специалист по работе с обращениями граждан на основе учетных данных, а также на основе информации, предоставляемой специалистами Администрации Поляковского сельского поселения, готовит информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в Администрацию Поляковского сельского поселения за соответствующий период и информирует главу Администрации Поляковского сельского поселения.

9. Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

9.1. Работники Администрации Поляковского сельского поселения, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах).

9.2.  Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

9.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Администрации Поляковского сельского поселения.

9.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению Главы Администрации поселения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Поляковского сельского поселения исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

9.5. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации Поляковского сельского поселения информация о фактах нарушений передается Главе Администрации Поляковского сельского поселения для принятия мер.

10. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений или действий (бездействия)
Администрации Поляковского сельского поселения, а также его должностных лиц

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

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

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

10.4. При обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Администрации Поляковского сельского поселения, чьи действия (бездействия) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах или уведомление о переадресации обращения по компетенции, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

10.5. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) специалистов администрации возлагается на главу Администрации Поляковского сельского поселения.

Для объективного рассмотрения жалобы Глава Администрации Поляковского сельского поселения вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению специалистов Администрации Поляковского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

10.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, вышестоящее должностное лицо Администрации Поляковского 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.

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

10.8. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Поляковского сельского поселения, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, в судебном порядке

Приложение № 1

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации

Поляковского сельского поселения

 ****

|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ** **ПОЛЯКОВСКОГО** **СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**Неклиновского района Ростовской областих. Красный Десант, ул. Октябрьская, 10**\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

Ваше обращение, поступившее \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, взято на контроль в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(исполнитель)

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

(телефон)

Приложение № 2

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации

Поляковского 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)