РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«ВОЛОШИНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ВОЛОШИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 25 июля 2025 года № 71

слобода Волошино

**Об утверждении Порядка организации работы**

**по рассмотрению обращений граждан**

**в Администрации Волошинского 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», постановлением Администрации Миллеровского района от 22.07.2025 № 760 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Миллеровского района» Администрация Волошинского сельского поселения **постановляет:**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Миллеровского района согласно приложению № 1.

2. Признать утратившими силу постановление Администрации Волошинского сельского поселения от 05.09.2016 №80 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Волошинского сельского поселения».

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Волошинского сельского поселения А.И. Бондаренко

Постановление вносит ведущий специалист

Администрации Волошинского сельского поселения

Приложение № 1

к постановлению

Администрации

Волошинского сельского поселения

от 25.07.2025 № 72

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Волошинского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Волошинского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Волошинского сельского поселения по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Областной закон от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областной закон от 12.05.2009 № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской области»;

Областной закон от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

распоряжение Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте;

приказ министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 18.09.2023 № 187 «Об утверждении методических рекомендаций по работе в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело»»;

Устав муниципального образования «Волошинское сельское поселение» Миллеровского района Ростовской области;

Регламент Администрации Волошинского сельского поселения;

Инструкция по делопроизводству в Администрации Волошинского сельского поселения

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные главе Администрации Волошинского сельского поселения (далее – глава администрации), рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 Волошинского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Волошинского сельского поселения (далее также администрация) его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3](#sub_582) 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, гражданин имеет право лично или через своего представителя:

запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3](#sub_582) настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в другие органы власти, 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;

осуществлять иные права в соответствии с федеральным и областным законодательством.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другие органы власти 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в 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 для доставки обращений
в письменной форме является: 346116, Ростовская область, Миллеровский район, сл. Волошино, ул. Ленина, 27.

Гражданин может лично передать письменное обращение лицу, назначенному ответственным за работу с обращениями граждан Администрации Волошинского сельского поселения (далее - ответственное лицо за работу с обращениями граждан) по адресу: 346116, Ростовская область, Миллеровский район, сл. Волошино, ул. Ленина, 27.

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

понедельник - пятница - 8.00 - 16.00; предпраздничные дни - 8.00 - 15.00; суббота и воскресенье - выходные дни; перерыв - 12.00 - 13.00.

 2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в администрацию путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.letters.donland.ru](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/124307) (далее – Электронная приемная), а также с использованием федеральной государственной информационной системы [«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/175)» (далее – Единый портал).

 Организация рассмотрения обращений, поступивших в администрацию через [Электронную приемную](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/124307), осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

 Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты администрации, к рассмотрению не принимаются.

 Направление обращений через [Электронную приемную](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/124307) осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

 2.4. Получение и обработка обращений, направленных через [Единый портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/175), а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

 Подготовка ответов на обращения, направленные через [Единый портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/175), осуществляется в сроки, установленные [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 Прием обращений в телефонном режиме в администрации не осуществляется.

 Телефон для справок общего отдела: +7 (86385) 57-6-10.

 2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Волошинского сельского поселения, почтовом адресе и адресе [Электронной приемной](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/124307) для направления обращений граждан размещены на официальном сайте администрации в сети «Интернет»: http://voloshinskoe.ru/

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте администрации в сети «Интернет»: http://voloshinskoe.ru/.

 На информационном стенде в администрации размещается следующая обязательная информация:

 режим работы, телефоны и почтовый адрес администрации;

график личного приема граждан должностными лицами Администрации Волошинского сельского поселения (далее – должностные лица администрации);

 почтовый адрес вышестоящих областных органов власти;

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

 образец заполнения обращения.

 2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ответственным лицом по телефону +7 (86385) 57-6-10:

 о местонахождении и графике работы администрации;

 о справочных телефонах и почтовых адресах;

 об адресе официального сайта администрации в сети «Интернет», адресе Электронной приемной;

 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 муниципального образования;

 требует правовой оценки актов, принятых органом местного самоуправления, анализа деятельности 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](https://internet.garant.ru/document/redirect/194582/0) от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

 требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

 2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в администрации, если главой администрации, либо лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения. Уведомления о рассмотрении обращений граждан формируются работником общего отдела с использованием системы «Дело» согласно приложению № 5 к настоящему Порядку. Уведомления авторам обращений, поступивших в электронной форме, направляются на электронный адрес, указанный в обращении, обращений, поступивших в письменной или устной форме, по указанному почтовому адресу.

Глава администрации направляют обращения граждан для рассмотрения по существу специалистам администрации в соответствии с их компетенцией для исполнения.

 Направление главой администрации обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования исполнительного органа и его должностного лица, куда направляется обращение. При этом ответственным исполнителем, которому поручено рассмотрение поступившего обращения (далее – ответственный исполнитель), заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по формам согласноприложению № 6 к настоящему Порядку.

 Если в обращении, поступившем в администрацию, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из администрации для рассмотрения в иные исполнительные органы по форме согласно приложению № 7 с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в исполнительном органе, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

 2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

 В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

 Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

 2.10. 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, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

 2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

 2.11. Мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляет ответственный исполнитель.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Волошинского 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. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](https://internet.garant.ru/document/redirect/12148419/3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [абзаце первом пункта 3.6 раздела 3](#sub_585) настоящего Порядка.

2.14. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц администрации либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, направляются председателю комиссии по координации работы по противодействию коррупции в Волошинском сельском поселении для рассмотрения.

 2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в администрацию с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой администрации. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в администрации.

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, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае если в 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 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 обращения в письменной форме 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, либо в другие организации 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.

В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, либо в другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались 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 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 ответственный исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается должностным лицом администрации на основании предложения ответственного исполнителя (приложение № 4) по согласованию с главой администрации.

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 или должностному лицу администрации.

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится ответственным лицом за регистрацию входящей корреспонденции.

При обращении непосредственно в администрацию граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, ответственным лицом за регистрацию входящей корреспонденции осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в [карточку](#sub_1200) личного приема.

3.11. По просьбе гражданина ответственным лицом за регистрацию входящей корреспонденции на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в общий отдел на бумажном носителе или по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), регистрируются ответственным лицом за регистрацию входящей корреспонденции в порядке, установленном [Инструкцией](https://internet.garant.ru/document/redirect/407628440/1000) по делопроизводству в Администрации Волошинского сельского поселения, утвержденной [распоряжением](https://internet.garant.ru/document/redirect/407628440/0) Администрации Волошинского сельского поселения 25.12.2013 № 54 (далее – Инструкция по делопроизводству).

3.13. Обращения в электронной форме направляются в администрацию путем заполнения специальной электронной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.letters.donland.ru или по гиперссылке, размещенной на официальном сайте администрации в пункте меню «Электронная приемная граждан».

Организация рассмотрения обращений, поступивших в администрацию через Электронную приемную граждан Ростовской области, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращение, в отношении которого гражданином предоставлено разрешение на опубликование текста обращения в Электронной приемной граждан, может быть опубликовано администрацией или принято решение без указания причин отклонить опубликование обращения.

Ответ на обращение, поступившее через Электронную приемную граждан Ростовской области, подписывается в системе «Дело» электронной подписью главы администрации, а также на бумажном носителе, регистрируется в установленном порядке в системе «Дело», после чего ответ направляется гражданину по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.14. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через [Единый портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/175), осуществляется с использованием системы «Дело».

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через [Единый портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/175), осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц администрации с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются ответственным лицом за регистрацию входящей корреспонденции должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня должностным лицом администрации передается ответственному лицу за регистрацию входящей корреспонденции для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.17. Ответственное за регистрацию входящей корреспонденции лицо, получив письмо с обращением, 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 системе «Дело».

В случае отсутствия в конверте письменных вложений, либо их недостачи, упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

Акты составляются в двух экземплярах, один из которых хранится у ответственного лица за регистрацию входящей корреспонденции, второй приобщается к поступившему обращению.

3.18. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прилагается справка следующего содержания: «Письменного обращения к адресату нет» с датой и личной подписью ответственного лица за регистрацию входящей корреспонденции.

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.

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 и (или) адрес электронной почты;

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

сведения об адресате (глава администрации);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с [Типовым общероссийским классификатором](https://internet.garant.ru/document/redirect/72277444/25000));

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

форма обращения (в письменной форме, 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. Если обращение из вышестоящего органа власти или администрации другого муниципального образования, других организаций, то в регистрационную карточку системы «Дело» вносятся данные:

откуда обращение поступило;

регистрационный номер и дата сопроводительного письма.

3.22. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет ответственное лицо за регистрацию входящей корреспонденции.

3.23. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили («коллектив ОАО «Миллеровосельмаш»).

3.24. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

3.25. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационную карточку вносится запись «без подписи».

3.26. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются
(за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.27. Главе администрации передаются на рассмотрение все обращения граждан, поступившие в его адрес или адрес администрации.

3.28. Обращения граждан, адресованные другим должностным лицам администрации, передаются по назначению.

3.29. Глава администрации определяет должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость предоставления в администрацию информации о результатах его рассмотрения.

3.30. Все обращения, поступившие в администрацию, направляются исполнителям в электронном виде с использованием системы «Дело».

3.31. Обращения для рассмотрения по принадлежности направляются в структурные подразделения администрации, в отраслевые органы по системе «Дело» посредством внесения резолюции главы администрации в регистрационную карточку (далее – РК).

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

3.33. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или должностного лица, 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 уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.34. Уведомления авторам обращений формируются ответственного лица за регистрацию входящей корреспонденции и подписываются главой администрации с использованием системы «Дело» (приложение № 5).

3.35. Уведомления о перенаправлении обращений подписываются главой администрации (приложения № 6, 7).

3.36. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя главу администрации.

3.37. В некоторых случаях для рассмотрения обращений необходимо осуществить выезд на место, проведение личного приема заявителя либо создание комиссии в составе ответственных работников администрации, представителей отраслевых органов, депутатов и иных организаций для объективного рассмотрения обращения.

3.38. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

3.38.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3.38.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.38.3. Готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.39. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.40. Письма с просьбами о личном приеме главой администрации рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.41. Если заявитель ранее обращался в исполнительные органы и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается главе администрации для назначения ответственного по организации рассмотрения обращения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.42. Депутатский запрос, направленный в администрацию 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 ответственным лицом за обращения граждан.

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

 3.43. При обращении в администрацию депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица администрации дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации ответственным лицом за обращения граждан.

 Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается главой администрации.

3.44. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в администрацию по вопросам, входящим в компетенцию администрации и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации ответственным лицом за обращения граждан.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем главой администрации.

3.45. Запросы или обращения депутатов представительных органов городского и сельских поселений района, поступившие в администрацию по вопросам, входящим в компетенцию администрации и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его регистрации ответственным лицом за обращения граждан.

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

3.46. В случае, если при рассмотрении обращения в администрации возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется главе администрации для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.47. В случае если обращение направлено не по принадлежности, то оно возвращается исполнителем не позднее двух рабочих дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес главы администрации за подписью руководителя (или лица, его замещающего).

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.48. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, 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.

3.49. В случае получения в установленном порядке запроса Правительства Ростовской области, органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица администрации 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.

3.50. 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.

3.51. Ответы на обращения граждан, поступившие в администрацию, подписываются главой администрации.

Ответы на обращения граждан, поступившие из Правительства Ростовской области по поручению, подписываются главой администрации.

Ответы на обращения граждан, поступившие из Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, от депутатов Законодательного Собрания Ростовской области подписываются, как правило, главой администрации, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, подписываются, как правило, должностным лицом, проводившим прием.

Ответы по итогам рассмотрения жалоб о неудовлетворенности граждан результатами их рассмотрения, о нарушениях норм федерального законодательства и прав граждан должны содержать вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов заявителя о надлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки, организованной в соответствии с пунктом 3.41 настоящего Порядка, подтвердились, ответственным исполнителем (ответственными исполнителями), рассматривающим обжалуемое обращение, принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса (вопросов).

В случае если доводы не нашли своего подтверждения, ответственным исполнителем готовится ответ заявителю с разъяснением правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядка обжалования принятого решения. Ответ заявителю подписывается председателем комиссии, созданной в соответствии с пунктом 3.41 настоящего Порядка.

3.52. Ответ заявителю оформляется исполнителем в электронном виде в системе «Дело» посредством создания связанной в РК обращения регистрационной карточки проекта документа (далее – РКПД) не позднее 25 дня рассмотрения обращения, в сроки, установленные главой администрации. После подписания РКПД регистрируется работником ответственным лицом за обращения граждан, ответ на обращение распечатывается в одном экземпляре, на бланке установленного образца в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, проставляется дата и номер РК и передается на подпись на бумажном носителе. После подписания файла сканированный образ документа прикрепляется регистратором в соответствующую РК и направляется гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в администрацию поселения в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной [квалифицированной электронной подписи](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54), регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом [электронной подписи](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/21).

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в [электронной приемной](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/124307)), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через [Единый портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/10015512/175), подписываются в электронной форме с использованием усиленной [квалифицированной электронной подписи](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54) и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.53. При подготовке ответов на обращения граждан заявители в обязательном порядке информируются о том, по распоряжению каких должностных лиц они готовились. Например: «На Ваше обращение к Президенту Российской Федерации… (Губернатору Ростовской области…)», «По поручению Правительства Ростовской области…» и т.п.

3.54. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям» или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.55. 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 у ответственного лица за обращения граждан.

3.56. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 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.

Глава администрации на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет ответственному лицу за обращения граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» ответственное лицо за обращения граждан проставляет новый срок рассмотрения обращения.

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

3.58. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, с последующим письменным информированием заявителя о ходе рассмотрения, сроках исполнения обращений и (или) результатах рассмотрения вопроса, поднятого в обращении.

3.59. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с представителем Правительства Ростовской области, федерального органа государственной власти продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования ответственному лицу за обращения граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.60. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за своевременное исполнение поручений по обращениям граждан и полноту ответа.

3.61. При поступлении отработанных обращений граждан ответственному лицу за обращения граждан, он 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 обращения граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

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

3.64. Обращения граждан, поступившие в администрацию 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, из которой поступило обращение.

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

4. Рассмотрение обращений участников

специальной военной операции и членов их семей

4.1. К участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с [Указом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=426999) Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=487135) от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

4.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в администрацию.

4.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.54 раздела 3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

4.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

4.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся главой администрации на дополнительный контроль.

4.7. 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.

4.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

4.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

4.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются главой администрации либо лицом его замещающим.

4.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с  требованиями настоящего раздела.

# 5. Личный прием граждан в администрации

5.1. Основание для начала процедуры – поступление в администрацию устной или письменной заявки на личный прием.

5.2. Личный прием граждан осуществляется главой администрации.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений администрации и муниципальных бюджетных учреждений, иные должностные лица.

5.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителям администрации, в соответствии с вопросами, отнесенными к их ведению, организация проведения приема возлагается на ответственное лицо за обращение граждан.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.4. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

 5.6. Ответственное лицо за обращение граждан консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

 5.7. Ответственное лицо за обращение граждан во время приема вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу к ответственному специалисту.

 5.8. 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 сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации или ее отраслевого органа.

5.9. Ответственное лицо за обращение граждан на личный прием к главе администрации оформляется карточка личного приема на каждого заявителя (приложение № 8).

 5.10. Должностные лица ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий год, ответственное лицо за обращение граждан – ежедневно с 08.30 час. до 12.00 час. и с 13.00 час. до 15.30 час., кроме выходных и праздничных дней.

 5.11. График приема граждан ежегодно составляется ответственным лицом за обращение граждан, утверждается главой администрации, вывешивается на информационном стенде в администрации, публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном сайте администрации.

 5.12. Не позднее чем за день до личного приема граждан ответственное лицо за обращение граждан представляет руководителям материалы по приему граждан для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

 5.13. В случае невозможности проведения приема граждан главой администрации ответственное лицо за обращение граждан информирует об этом лиц, записавшихся на прием, и совместно с главой администрации решает вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

 5.14. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет ответственное лицо за обращение граждан.

 5.15. Прием граждан осуществляется в порядке очередности, категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006
№ 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

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

 5.17. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

 5.18. Повторный прием по одному и тому же вопросу к главе администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

5.20. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

 5.21. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 5.22. Карточка личного приема (при наличии и приложения к ней) не позднее следующего дня после приема направляется ответственным лицом за обращение граждан на исполнение, после завершения личного приема главой администрации, ответственное лицо за обращение граждан вносит содержание в РК системы «Дело».

 5.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

 5.24. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на помощника главы администрации.

 5.25. Устные и письменные обращения, поступившие в ходе встреч и выездных личных приемов, проводимых главой администрации передаются для регистрации ответственному лицу за обращение граждан в соответствии с настоящим Порядком.

# 6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

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

6.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

6.3. На контроль в обязательном порядке ставится рассмотрение всех письменный и устных обращений граждан.

6.4. Обращения, поступившие из вышестоящих органов власти, депутатов различных уровней власти с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

 6.5. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы, в частности, по следующим основаниям:

6.5.1. Направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

6.5.2. Предоставление исполнителем, либо лицом, проводившим прием, информации о личном приеме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении.

6.5.3. Переадресация обращения гражданина в другой орган или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

6.7. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в вышестоящие органы власти в срок, ответственное лицо за обращение граждан, вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного исполнения и соблюдения сроков рассмотрения обращения.

 6.8. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос, поручение после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ ответственное лицо за обращение граждан, готовит проект письма в адрес главы администрации о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушения законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

 6.9. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль вышестоящими органами власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006
№ 59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с вышестоящим органом власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий вышестоящий орган власти.

 6.10. Контроль за ходом исполнения поручений и соблюдения сроков исполнения обращений граждан по итогам его личных приемов и приемов, проведенных по его поручению, осуществляется в следующем порядке:

 6.10.1. Контроль за исполнением поручений осуществляется должностными лицами, на которых возложен контроль непосредственно в тексте поручений или в резолюциях по их исполнению, и ответственным за работу с обращениями граждан.

 6.11. Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляет на имя главы администрации доклад с мотивированным обращением о необходимости продления срока исполнения поручения с указанием объективных причин нарушения хода исполнения и конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения. Доклад должен содержать точную дату исполнения поручения.

 6.11.1. Проект доклада главе администрации об исполнении или продлении срока исполнения поручения подлежит направлению на визирование ответственному за работу с обращениями граждан.

 6.11.2. Поручение снимается с контроля по итогам рассмотрения доклада главой администрации.

 6.12. При поступлении в администрацию обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов и жалоб на нарушение норм законодательства обеспечивается организация и проведение проверок изложенных в доводах уполномоченными лицами по поручению главы администрации, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

 Ответ по итогам рассмотрения повторного обращения должен содержать не только информацию по существу поднятого вопроса, но и вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

 В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, ответственными исполнителями принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса. Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, привлекаются к дисциплинарной ответственности. В случае если доводы не нашли подтверждения, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

 6.13. Оперативный контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственный за работу с обращениями граждан путем предоставления справки-напоминания ответственным исполнителям, формируемой автоматизировано с использованием системы «Дело».

6.14. Ответственность за осуществление контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, качеством, полнотой и объективностью ответов, направленных гражданам, возлагается на ответственного за работу с обращениями граждан.

1. Проведение аналитической работы

 7.1. Ответственный за работу с обращениями граждан на основе учетных данных системы «Дело» готовит периодические информационно-статистические обзоры рассмотренных за отчетный период обращений граждан и информирует главу администрации.

 7.2. Материалы обзоров размещаются на официальном сайте администрации и на стенде в здании администрации.

 7.3. В целях определения эффективности работы администрации с обращениями граждан ответственным за работу с обращениями граждан:

 7.3.1. Ежеквартально ведутся реестры оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер с учетом мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах.

 7.3.2. Осуществляется изучение мнения авторов обращений о результатах рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах.

 Мнение авторов обращений определяется только по тем обращениям, по которым администрацией по результатам рассмотрения принято решение «Поддержано» (в т.ч. «Меры приняты»).

 Оценка автора обращения определяется путем уточнения в устной форме (в телефонном режиме) мнения гражданина, направившего обращение, о результатах рассмотрения его обращения. Кроме того, оценка автора обращения может определяться из письменных заявлений (например, при наличии повторного заявления гражданина с выражением благодарности за оказанную помощь в решении вопроса и т.д.), при наличии отметки в карточке личного приема об удовлетворенности заявителя полученными разъяснениями (в случае проведения личного приема граждан) или при проверке результатов рассмотрения обращения с выездом на место.

 7.4. Ответственный за работу с обращениями граждан ежемесячно представляет в Администрацию Миллеровского района в электронной форме отчет о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах.

7.4.1. Форма отчета заполняется в электронном виде на закрытом информационном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» (далее – портал ССТУ.РФ) специалистом ответственным за заполнение формы отчета, до 30 числа текущего месяца.

7.4.2. В случае если администрация поселения по причине отсутствия подключения к информационно-телекоммуникационной сети Интернет или к порталу ССТУ.РФ не имеет технической возможности для заполнения формы отчета в электронном виде, работник общего отдела Миллеровского района, ответственный за заполнение формы отчета, заполняет до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, формы отчетов на портале ССТУ.РФ за соответствующие органы местного самоуправления сельского поселения Миллеровского района.

1. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан
	1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица администрации, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

8.4. В подтверждении своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц администрации принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу;

признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

отказать в удовлетворении жалобы.

8.8. Обжалование решений или действий (бездействия) главы администрации, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого и по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц администрации, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

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

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_

ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ

С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Администрацию Волошинского сельского поселения

 (число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение № 2

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

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ

С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Администрацию Волошинского сельского поселения

 (число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение № 3

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

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_

О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ

С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Администрацию Волошинского сельского поселения

 (число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение № 4

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

Главе Администрации Волошинского сельского поселения

(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

 Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

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

(должность ответственного исполнителя) (подпись) (инициалы, фамилия)

Приложение № 5

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

**Администрация ВОЛОШИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ул. Ленина, д. 27, сл. Волошино, Миллеровский район, Ростовская область, 346116

телефон для справок: +7 (86385) 57-6-10

|  |  |
| --- | --- |
| №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Адрес: Кому:  |
|  |  |

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

Уведомляем, что Ваше обращение, поступившее в Администрацию Волошинского сельского поселения, в соответствии с ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривается в Администрации Волошинского сельского поселения.

О результатах рассмотрения Вам будет сообщено в установленный законом срок.

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Инициалы, фамилия |

Исполнитель

телефон

Приложение № 6

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Администрация****Волошинского** **сельского поселения** |  |  |
| Ленина ул., д. 27, сл. Волошино,Миллеровский район,Ростовская обл., 346116 Тел.:+7 (86385) 57- 6-10,факс: +7 (86385) 57-4-52E-mail: sp22227@donpac.ru |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| На № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |
|  |  |  |

Уважаемый ........................!

 Уведомляем, что Ваше обращение, поступившее в Администрацию Волошинского сельского поселения, рассмотрено. В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок со дня регистрации Вашего обращения в вышеуказанной организации.

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Инициалы, фамилия |

Исполнитель

телефон

Приложение № 7

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Администрация****Волошинского** **сельского поселения** |  |  |
| Ленина ул., д. 27, сл. Волошино,Миллеровский район,Ростовская обл., 346116 Тел.:+7 (86385) 57- 6-10,факс: +7 (86385) 57-4-52E-mail: sp22227@donpac.ru |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| На № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |
|  |  |  |

 В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется обращение.

 Заявитель – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в Администрацию Волошинского сельского поселения.

 Приложение: \_\_\_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

|  |  |
| --- | --- |
| Должность | Инициалы, фамилия |

Исполнитель

телефон

Приложение № 8

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

|  |
| --- |
| **Администрация ВОЛОШИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**  |
| ул. Ленина, д. 27, сл. Волошино, Миллеровский район, Ростовская область, 346116 |
| телефон для справок: +7 (86385) 57-6-10 |

**Карточка**

**личного приема гражданина**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **«** |  | **»** |  | **20****\_\_\_** |

|  |
| --- |
|  |
| (фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина) |
|  |
| (адрес места жительства гражданина, контактный телефон) |

**Краткое содержание обращения гражданина**

**Содержание принятого решения по устному обращению гражданина**

|  |
| --- |
|  |
| (должность уполномоченного лица, проводившего личный прием) |
|  |
|  |  |  |

(подпись) Инициалы, фамилия

Заявитель с устным разъяснением согласен и не требует письменного ответа.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 2

к постановлению

Администрации

Волошинского сельского поселения

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_

ПЕРЕЧЕНЬ

постановлений Администрации Волошинского сельского поселения,

признанных утратившими силу

 1. Постановление Администрации Волошинского сельского поселения от 05.09.2016 № 80 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Волошинского сельского поселения».

 2. Постановление Администрации Волошинского сельского поселения от 13.07.2018 № 51 «О внесении изменений в постановление Администрации Волошинского сельского поселения от 05.09.2016 № 80 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Волошинского сельского поселения».

 3. Постановление Администрации Волошинского сельского поселения от 03.07.2020 № 46 «О внесении изменений в постановление Администрации Волошинского сельского поселения от 05.09.2016 № 80 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Волошинского сельского поселения».

4. Постановление Администрации Волошинского сельского поселения от 08.04.2025 № 41 «О внесении изменений в постановление Администрации Волошинского сельского поселения от 05.09.2016 № 80 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Волошинского сельского поселения».