**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**«ВОЛОШИНСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ВОЛОШИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05 сентября 2016 года № 80

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», постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области», Администрация Волошинского сельского поселения **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Волошинского сельского поселения согласно приложению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования на информационных стендах поселения.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Волошинского

сельского поселения А.И. Бондаренко

Постановление вносит главный специалист

Администрации Волошинского сельского поселения

Приложение

к постановлению

Администрации

Волошинского

сельского поселения

от 05 сентября 2016 года № 80

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 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 Волошинского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

Областным законом от 25.10.2002 № 273-3C «Об административных правонарушениях»;

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

Уставом муниципального образования «Волошинское сельское поселение»;

распоряжением Администрации Волошинского сельского поселения от 25.12.2013 № 54 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Волошинского сельского поселения».

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

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

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Волошинского сельского поселения его должностные лица:

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

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

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Волошинского 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 орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

1. Почтовым адресом Администрации Волошинского сельского поселения для доставки письменных обращений 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.

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

понедельник - пятница - 8.00 - 17.00; предпраздничные дни - 8.00 - 16.00; суббота и воскресенье - выходные дни; перерыв - 12.00 - 13.00.

1. Обращения в Администрацию Волошинского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Волошинского сельского поселения http:// http://voloshinskoe.ru/ или по адресу электронной почты Администрации Волошинского сельского поселения : sp22227@donpac.ru .

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

1. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (863) 85 57 4-52.

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

Телефон для справок ответственного лица за работу с обращениями граждан: (863) 85 57 6 10.

1. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Волошинского сельского поселения, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Волошинского сельского поселения в сети «Интернет»: [http :// http://voloshinskoe.ru/](%20http%20%3A//%20http%3A//voloshinskoe.ru/)
2. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется ответственным лицом по телефону: (863) 85 57 6 10.
3. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Волошинского сельского поселения в сети «Интернет»: [http: // http://voloshinskoe.ru/.](%20http%3A%20//%20http%3A//voloshinskoe.ru/.)

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

режим работы Администрации Волошинского сельского поселения;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан Главой Волошинского сельского поселения;

почтовый адрес Администрации Волошинского сельского поселения;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

1. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется ответственным лицом: о местонахождении и графике работы Администрации Волошинского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Волошинского сельского поселения; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы; при обращении в устной форме:

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

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; запрашиваемая информация: относится к информации ограниченного доступа; неоднократно предоставлялась заявителю; не относится к деятельности органа местного самоуправления; 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 Волошинского сельского поселения, если Главой Волошинского сельского поселения, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

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

Направление ответственным лицом за обращения граждан обращений на рассмотрение в другой орган местного самоуправления осуществляется на основании поручения Главы Волошинского сельского поселения с указанием наименования органа местного самоуправления и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом ответственным лицом за обращения граждан заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

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

1. 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.

1. 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 Волошинского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом ответственным лицом за обращения граждан направляется соответствующее уведомление гражданину.
2. По направленному в установленном порядке запросу органом местного самоуправления или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.
3. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.
	1. 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. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.
	3. 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.

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

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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.

1. Обращение, поступившее в Администрацию Волошинского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.
2. 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. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
4. 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.
5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
6. 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 Волошинского 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 Волошинского сельского поселения на основании предложения ответственного лица за работу с обращениями граждан или ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Волошинского 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 Главой Волошинского сельского поселения.

1. 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.
2. 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 Волошинского сельского поселения или должностному лицу Администрации Волошинского сельского поселения.
3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным лицом за регистрацию входящей корреспонденции.
4. По просьбе гражданина ответственным лицом за обращения граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.
5. Обращения, поступившие в Администрацию Волошинского сельского поселения по факсу, принимаются и регистрируются ответственным лицом входящую корреспонденцию.

При поступлении в Администрацию Волошинского сельского поселения по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных структурным подразделениям Администрации Волошинского сельского поселения или органам местного самоуправления Волошинского сельского поселения, они передаются ответственному лицу за делопроизводство в Администрации Волошинского сельского поселения для учета и дальнейшей обработки.

1. Обращения, поступившие в Администрацию Волошинского сельского поселения, после первичной обработки ответственным лицом за входящую корреспонденцию в тот же день в 11 и 15 часов передаются Главе Волошинского сельского поселения.

Обращения, поступившие в Администрацию Волошинского сельского поселения после 15 часов, регистрируются следующим днем.

1. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Волошинского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Волошинского сельского поселения, принимаются ответственным лицом за работу с входящей корреспонденцией.
2. Поступившие в адрес Главы Волошинского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются ответственным лицом за работу с входящей корреспонденцией Главе Волошинского сельского поселения. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается Главой Волошинского сельского поселения для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.
3. Поступившие в Администрацию Волошинского сельского поселения письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из исполнительных органов власти, органов местного самоуправления Миллеровского района, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.
4. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Волошинского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится ответственным лицом за работу с входящей корреспонденцией в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.
5. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее - система «Дело»).
6. Ответственное лицо за работу с обращениями граждан обязано 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».
7. 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.

1. 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 (Администрация Волошинского сельского поселения, Глава Волошинского сельского поселения ); 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).

1. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет ответственное лицо за работу с обращениями граждан.
2. 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).

1. По содержанию каждого обращения Глава Волошинского сельского поселения определяет ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителей, и направляют обращение ответственному лицу за работу с входящей корреспонденцией для передачи исполнителям по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются Главой Волошинского сельского поселения. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются Главой Волошинского сельского поселения.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается Главой Волошинского сельского поселения.

Сопроводительные письма в исполнительный орган власти, другие органы местного самоуправления Ростовской области, подписываются Главой Волошинского сельского поселения.

1. 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.
2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
3. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Волошинского 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.
4. Если заявитель ранее обращался в Администрацию Волошинского сельского поселения и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения Главе Волошинского сельского поселения.
5. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Волошинского сельского поселения из Администрации Миллеровского района в случаях, если они взяты на контроль, передаются Главе Волошинского сельского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.
6. В ответе в Администрацию Миллеровского района должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.
7. Подлинники обращений граждан возвращаются в Администрацию Миллеровского района только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.
8. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.
9. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.
10. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Волошинского 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 ответственным лицом за обращения граждан.

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

1. При обращении в Администрацию Волошинского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с ее деятельностью, должностные лица Администрацию Волошинского сельского поселения 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 Волошинского сельского поселения.

1. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Волошинского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Волошинского сельского поселения 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 подписано Главой Волошинского сельского поселения.

1. 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.

1. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Волошинского 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.
2. 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.

1. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Волошинского 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.
2. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Волошинского сельского поселения.
3. 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.
4. Ответы заявителям и в органы местного самоуправления Миллеровского района печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Волошинского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.
5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее Главе Волошинского сельского поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Глава Волошинского сельского поселения на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет 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» ответственным лицом за обращения граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

1. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.
2. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен органом местного самоуправления Миллеровского района, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования ответственному лицу за обращения граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».
3. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется ответственным лицом за обращения граждан. Организацию делопроизводства по исполнению поручений Главы Волошинского сельского поселения осуществляют ответственное лицо за делопроизводство и архив в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.
4. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату ответственному лицу за обращения граждан, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются ответственному лицу за обращения граждан, где проверяется правильность их оформления.

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

1. 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 обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись ответственного лица за обращения граждан.
2. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.
3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений, несет установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4. Личный прием граждан в Администрации Волошинского сельского

поселения

1. Личный прием граждан осуществляется Главой Волошинского сельского поселения.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Волошинского сельского поселения и муниципальных бюджетных учреждений, иные должностные лица.

1. Прием граждан Главой Волошинского сельского поселения проводится в помещении Администрации Волошинского сельского поселения.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

1. Личный прием граждан в Администрации Волошинского сельского поселения осуществляется Главой Волошинского сельского поселения в соответствии с графиком приема граждан .

График приема граждан Главой Волошинского сельского поселения формируется ответственным лицом за обращения граждан ежегодно, утверждается и подписывается Главой Волошинского сельского поселения.

График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации Волошинского сельского поселения в сети «Интернет»: http:// http://voloshinskoe.ru/. и вывешивается на информационном стенде в Администрации Волошинского сельского поселения.

1. Личный прием граждан проводится Главой Волошинского сельского поселения с 9.00 до 12.00 каждый вторник месяца.
2. В случае, если гражданин обратился к ответственному лицу за обращения граждан с просьбой о записи на личный прием к Главе Волошинского сельского поселения предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на ответственное лицо за обращения граждан.
3. Просьба о личном приеме Главы Волошинского сельского поселения оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

1. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме Главой Волошинского сельского поселения, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются Главе Волошинского сельского поселения для принятия решения о личном приеме гражданина.
2. В случае отсутствия в день приема Главы Волошинского сельского поселения по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к Главе Волошинского сельского поселения, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению Главы Волошинского сельского поселения в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
2. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.
3. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

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

1. По окончании личного приема Глава Волошинского сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.
2. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема ответственным лицом за обращения граждан вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».
3. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на ответственного лица за обращения граждан.
4. Повторный прием по одному и тому же вопросу к Главе Волошинского сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.
5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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.
2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой Волошинского сельского поселения, ответственным лицом за обращения граждан Администрации Волошинского сельского поселения , а также заведующим сектором экономики и финансов, на рассмотрении которого находятся обращения граждан.
3. Ответственным лицом за обращения граждан на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе Администрации Волошинского сельского поселения и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.
4. В обязательном порядке ответственным лицом за обращения граждан на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из Правительства Ростовской области;

из Администрации Миллеровского района;

в ходе встреч с населением, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

1. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) Главы Волошинского сельского поселения по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

6. Досудебный (внесудебный) порядок

обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Волошинского сельского поселения, а также его должностных лиц

* 1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Волошинского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы Главе Волошинского сельского поселения.
	2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Волошинского сельского поселения, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.
	3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Волошинского сельского поселения подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

* 1. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Волошинского сельского поселения.

Приложение № 1

к Порядку организации работы

по рассмотрению обращений граждан в

Администрации Волошинского

сельского поселения

АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛОШИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ 346116, Ростовская область, Миллеровский район, сл. Волошино, ул. Ленина, 27

Исходящий номер Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Уважаемый(ая) !

Ваше обращение взято на контроль Главой Волошинского сельского поселения.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом.

Глава Волошинского

сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Приложение № 2 к Порядку организации работы

по рассмотрению обращений граждан в Администрации Волошинского 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.