**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ВОЙНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ЕГОРЛЫКСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

30 декабря 2021 года № 25 х. Войнов

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению

обращений граждан в Администрации Войновского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пунктом 4 постановления Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области», руководствуясь Уставом муниципального образования «Войновское сельское поселение»,

**п о с т а н о в л я е т:**

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

2. Ведущему специалисту Администрации Войновского сельского поселения довести Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Войновского сельского поселения до сведения работников Администрации Войновского сельского поселения и обеспечить его строгое соблюдение при рассмотрении обращений граждан.

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

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава АдминистрацииВойновского сельского поселения | В.В. Гавриленко |

Приложение

к постановлению Администрации

Войновского сельского поселения

от 30.12.2021 № 25

**ПОРЯДОК**

**ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ВОЙНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

1. **Общие положения**

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

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

Уставом Ростовской области;

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

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

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

Уставом муниципального образования «Войновское сельское поселение»;

Распоряжением Администрации Войновского сельского поселения от 01.12.2021 № 45 «О Регламенте Администрации Войновского сельского поселения»;

Распоряжением Администрации Войновского сельского поселения от 05.06.2020 № 24 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Войновского сельского поселения Егорлыкского района Ростовской области»;

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан и организаций, 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 Войновского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Войновского сельского поселения, ее должностные лица:

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

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

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 Войновского сельского поселения, гражданин имеет право:

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 –3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения

в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.41 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

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

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

**2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан**

2.1. Почтовым адресом Администрации Войновского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 347676, Ростовская область, Егорлыкский район, х. Войнов, ул. Садовая, 30.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию Войновского сельского поселения по адресу: 347676, Ростовская область, Егорлыкский район, х. Войнов, ул. Садовая, 30, каб. № 2.

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

понедельник - пятница - 08:00 - 16:12;

предпраздничные дни - 08:00 - 15:12;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв - 12:00 - 13:00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Войновского сельского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее - в сеть «Интернет») по адресу: https://letters.donland.ru / (далее – Электронная приёмная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Войновского сельского поселения через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации Войновского сельского поселения, к рассмотрению не принимаются.

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается для дальнейшей обработки.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в органы местного самоуправления и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в Администрации Егорлыкского района, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;

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

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;

отслеживания текущего состояния исполнения обращения;

получения информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;

просмотра всех ранее направленных обращений;

предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

Обращение, в отношении которого гражданином предоставлено разрешение, указанное в абзаце четырнадцатом настоящего пункта, может быть опубликовано Администрацией Войновского сельского поселения в Электронной приемной.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (86370) 43-1-42.

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

Телефон для справок: 8(86370) 43-1-42.

2.5. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Войновского сельского поселения в сети «Интернет»: «Электронная приемная граждан Ростовской области». На информационном стенде в Администрации Войновского сельского поселения размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации Войновского сельского поселения;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Администрации Войновского сельского поселения;

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

2.6. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан по телефону 8(86370)43-1-42:

о местонахождении и графике работы Администрации Войновского сельского поселения;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта Администрации Войновского сельского поселения в сети «Интернет», адресе Электронной приемной;

о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Обращение не подлежит рассмотрению, если:

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 органа местного самоуправления 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, 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 её сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Войновского сельского поселения, если главой Администрации Войновского сельского поселения, лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

При направлении обращения главой Администрации Войновского сельского поселения на рассмотрение в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти Ростовской области, в другие органы местного самоуправления по компетенции, заявителю направляется уведомление о переадресации обращения согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Войновского сельского поселения не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Войновского сельского поселения для рассмотрения в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти Ростовской области, в другие органы местного самоуправления с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления Войновского сельского поселения, 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 орган местного самоуправления, государственный орган, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Войновского сельского поселения, но не более, чем на 30 дней, при этом исполнителем направляется уведомление о продлении срока гражданину.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращения, адресованные в Администрацию Войновского сельского поселения, главе Администрации Войновского сельского поселения, направляются для рассмотрения по компетенции специалистам Администрации Войновского сельского поселения , а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию главы Администрации Войновского сельского поселения, Администрации Войновского сельского поселения, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.13. 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 в сфере внутренних дел для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти, органами исполнительной власти Ростовской области в Администрацию Войновского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения обращения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Войновского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Войновского сельского поселения.

**3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрацию обращений;

- рассмотрение обращений;

- направление ответа на обращение;

- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Войновского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Войновского 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.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Войновского сельского поселения, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в федеральные органы государственной власти, органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления или иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.8. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.41.1 настоящего раздела на официальном сайте Администрации Войновского сельского поселения в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Войновского сельского поселения или должностному лицу Администрации Войновского сельского поселения.

3.11. Обращение, поступившее в Администрацию Войновского сельского поселения непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением, поступившее по информационным системам общего пользования, принимается специалистом по работе с обращениями граждан Администрации Войновского сельского поселения, ответственным за прием и регистрацию обращений.

3.12. По просьбе гражданина специалистом по работе с обращениями граждан Администрации Войновского сельского поселения на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию должностного лица, принявшего обращение.

3.13. Обращения, поступившие в Администрацию по факсу, принимаются специалистами Администрации Войновского сельского поселения и передаются для регистрации специалисту по работе с обращениями граждан Администрации Войновского сельского поселения.

3.14. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Войновского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится специалистом по работе с обращениями граждан Администрации Войновского сельского поселения.

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

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

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

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

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

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

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

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

дата поступления обращения;

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

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

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

сведения об адресате;

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

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

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

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

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

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

3.23. Ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей определяет глава Администрации Войновского сельского поселения, в чей адрес поступило обращение. Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

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

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

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

3.27. Если заявитель ранее обращался и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

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

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

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

3.31. Ежедневно, до конца рабочего дня, письменные обращения граждан специалистом по работе с обращениями граждан передаются, в том числе, с использованием системы «Дело», должностным лицам, которым поручено их рассмотрение.

3.32. Не допускается передача обращения, от одного исполнителя другому, не уведомив об этом специалиста по обращениям граждан. О такой передачи делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.34. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким специалистам, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

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

3.35. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Войновского сельского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение главе Администрации Войновского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей.

 Администрация Войновского сельского поселения должна дать ответ на него в письменной форме не позднее, чем через тридцать дней со дня регистрации в Администрации Войновского сельского поселения.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан главой Администрации Войновского сельского поселения либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

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

3.37. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Войновского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Войновского сельского поселения и ее должностных лиц, направляются на рассмотрение главе Администрации Войновского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей.

Администрация Войновского сельского поселения обязана дать ответ на него в письменной форме не позднее, чем через четырнадцать дней со дня его регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан главой Администрации Войновского сельского поселения либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.38. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Войновского сельского поселения обязаны в течение пятнадцати дней представить 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 представления.

3.40. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.41. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Войновского сельского поселения.

Все ответы, независимо от формы поступления обращения, подписываются указанными должностными лицами на бумажном носителе и регистрируются в установленном порядке в системе «Дело».

На обращения, поступившие в Администрацию Войновского сельского поселения в письменной форме, ответ направляется также в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу.

Сканированная копия подписанного ответа на обращение, поступившее в Администрацию Войновского сельского поселения в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.41.1. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Войновского сельского поселения , содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращения, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределённого круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации Войновского сельского поселения в сети «Интернет».

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

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

3.44. 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 главе Администрации Войновского сельского поселения.

Глава Администрации Войновского 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 специалисту по работе с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом по работе с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.46. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, Правительством Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования специалисту по работе с обращениями граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.47. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Войновского сельского поселения и специалистом по работе с обращениями граждан.

3.48. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату специалисту по работе с обращениями граждан, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются специалисту по работе с обращениями граждан, которым 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, специалистом по работе с обращениями граждан ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.49. По результатам рассмотрения обращения в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.50. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству. Срок хранения рассмотренных обращений граждан и материалов, связанных с рассмотрением обращений – 5 лет.

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

3.52. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Войновского сельского поселения из общественных приемных 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 общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

3.53. При поступлении обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов и жалоб на нарушение норм федерального законодательства при рассмотрении обращений осуществляется проведение проверок изложенных доводов, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор). Организация проведения проверки возлагается на главу Администрации Войновского сельского поселения. К проверке могут привлекаться иные лица.

В случае, если доводы гражданина в ходе проведения проверки подтвердились, то должны быть приняты 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.

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

**4. Личный прием граждан**

**в Администрации Войновского сельского поселения**

4.1. Предварительная беседа с гражданами и запись на прием осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан ежедневно с 8.00 часов до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней) по адресу: 347676, Ростовская область, Егорлыкский район, х. Войнов, ул. Садовая,30, и по телефону: 8 (86370)43-1-42.

4.2. Личный прием граждан в Администрации Войновского сельского поселения осуществляется главой Администрации Войновского сельского поселения.

4.3.График приема граждан утверждается распоряжением Администрации Войновского сельского поселения.

График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации Войновского сельского поселения и на информационном стенде в здании Администрации Войновского сельского поселения.

4.4. Личный прием граждан главой Администрации Войновского сельского поселения проводится по адресу: 347676, Ростовская область, Егорлыкский район, х.Войнов, ул. Садовая, 30 в присутствии специалиста по работе с обращениями граждан, который ведет карточку личного приема (приложение № 2 к настоящему Порядку).

В случае отсутствия в день приема главы Администрации по его поручению прием может осуществляться другим должностным лицом, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

4.5. Специалист по работе с обращениями граждан Администрации Войновского сельского поселения устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя с использованием карточек личного приема граждан, куда вносит сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, аннотацию обращения.

4.6. За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются главе Администрации Войновского сельского Войновского

4.7. Во время личного приема главы Администрации Войновского сельского поселения каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

4.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. По итогам личного приема в регистрационную карточку вводится текст поручения. Контроль за исполнением поручения возлагается на лицо, проводившее личный прием.

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

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

4.12. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы Администрации Войновского сельского поселения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.13. Глава Администрации Войновского поселения или должностное лицо Администрации Войновского поселения при рассмотрении устных обращений граждан в пределах своей компетенции может создавать рабочие группы для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

4.14. На личном приеме могут не рассматриваться:

обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);

обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

4.15. Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как обычное письменное.

4.16. По окончании приема до сведения гражданина доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

4.17. Глава Администрации Войновского сельского поселения может проводить выездные личные приемы граждан.

4.18. Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствует данному разделу настоящего Порядка.

После выездных приемов все материалы с поручениями главы Администрации Войновского сельского поселения передаются специалисту по работе с обращениями граждан в целях количественного учета, оформления и передачи исполнителям.

Срок рассмотрения устного обращения 30 дней со дня его регистрации.

4.19. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

**5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений**

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

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Войновского сельского поселения на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

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

из федеральных органов власти и поставленных ими на контроль;

из общественной приёмной Губернатора Ростовской области;

коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость.

5.4. Контроль за рассмотрением обращений включает:

 постановку на контроль поручений главы Администрации Войновского сельского поселения по рассмотрению обращения;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан должностными лицами Администрацией Войновского сельского поселения;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе рассмотрения обращений 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. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц Администрации Войновского поселения**

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

6.2. 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.

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

В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения

и материалы либо их копии.

6.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов Администрации Войновского сельского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению главы Администрации Войновского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Войновского сельского поселения принимается одно из следующих решений:

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

отказать в удовлетворении жалобы.

6.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Войновского сельского поселения, с разъяснением процедуры обжалования в судебном порядке.

|  |  |
| --- | --- |
|  |   Приложение 1к Порядку организации работы по рассмотрениюобращений граждан в Администрации Войновского сельского поселения |

Администрация Войновского сельского поселения

347676, Ростовская область, х. Войнов, ул. Садовая,30

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

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

Уведомляем Вас о направлении обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для рассмотрения по компетенции в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок.

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

 (подпись)

|  |  |
| --- | --- |
|  |   Приложение 2к Порядку организации работы по рассмотрениюобращений граждан в Администрации Войновского 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

 (подпись)