**АДМИНИСТРАЦИЯ ЕЛИЗАВЕТИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**АЗОВСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«03» декабря 2021г. №103 х. Обуховка

**О внесении изменений в Постановление №24 от 12.04.2021г. «Об Утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Елизаветинского 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», Уставом муниципального образования "Елизаветинского сельского поселения", Администрация Елизаветинского сельского поселения

**постановляет:**

1. Внести в приложение к Постановлению № 24 от 12.04.2021г. « Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Елизаветинского сельского поселения» следующие изменения:

- в раздел 1 «Общее положение» добавить пункт 7 словами «Настоящим порядком».

- в разделе 2 «Требования к организации рассмотрения обращений граждан» изменить пункт 2.2 «График (режим) работы Администрации Елизаветинского сельского поселения» цифрами с «понедельник – пятница – 8.00 – 16.00» на «понедельник – пятница – 8.00 – 16.12» и «предпраздничные дни – 8.00 – 15.00» на «предпраздничные дни – 8.00 – 15.12».

2. Настоящее постановление подлежит обнародованию на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации Елизаветинского

сельского поселения В.Н.Тимофеев

Приложение к

Постановлению от «03»декабря 2021 №103

Администрации Елизаветинского сельского поселения

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Елизаветинского сельского поселения

1. Общие положения

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

1. Конституцией Российской Федерации;
2. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
3. Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
4. Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
5. Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
6. Уставом муниципального образования «Елизаветинского сельского поселения»
7. Настоящим порядком.

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

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

1. обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
2. запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления Администрации муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
3. принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
4. дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;
5. уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления Администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Елизаветинского сельского поселения, гражданин имеет право:

1. 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;
2. 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;
3. 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 Администрации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
4. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном в разделе 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;
5. 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;
6. 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 Елизаветинского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 346742, Ростовская область, Азовский район, х. Обуховка, ул. Заводская, 38В.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию Елизаветинского сельского поселения по адресу: 346742, Ростовская область, Азовский район, х. Обуховка, ул. Заводская, 38В

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

понедельник – пятница – 8.00 – 16.12;

предпраздничные дни – 8.00 – 15.12;

перерыв – 12.00 – 13.00.

суббота и воскресенье – выходные дни;

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Елизаветинского сельского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Интернет-приемная», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: https://elizsp.ru/index.php/internet-prijomnaya (далее – Электронная приемная).

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

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

Поступившая через Электронную приемную корреспонденция, не относящаяся к обращениям граждан, распечатывается и передается Главе Администрации Елизаветинского сельского поселения для дальнейшей обработки, о чем гражданин информируется работником путем направления электронного сообщения.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в органы исполнительной власти Ростовской области, органы местного самоуправления Администрации муниципальных образований Ростовской области и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в Администрации Елизаветинского сельского поселения, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» для дальнейшей регистрации и организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется работником Администрации путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

без авторизации гражданина;

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

Авторизация граждан в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;

отслеживания текущего состояния 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 Елизаветинского сельского поселения в Электронной приемной.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (86342) 3-86-41.

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

Телефон для справок администрации: (86342) 3-86-41

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Елизаветинского сельского поселения, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Елизаветинского сельского поселения в сети «Интернет»: www.elizsp.ru.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Елизаветинского сельского поселения в сети «Интернет»: www.elizsp.ru.

На информационном стенде в Администрации размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Администрации Елизаветинского сельского поселения;

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

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником Администрации по телефону (86342) 3-86-41: о местонахождении и графике работы Администрации Елизаветинского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации Елизаветинского сельского поселения в сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

Глава Администрации Елизаветинского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемому специалисту в соответствии с компетенцией.

Направление Главой Администрации Елизаветинского сельского поселения обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления Администрации осуществляется с указанием наименования органа, куда направляется обращение, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

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

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

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

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

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления Администрации, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.101.По направленному в установленном порядке запросу Администрацией срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.102.Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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

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

3. Организация работы

по рассмотрению обращений граждан

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

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Елизаветинского 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 Администрации 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 государственный орган, орган местного самоуправления Администрации 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 Елизаветинского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается Главой Администрации Елизаветинского сельского поселения.

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

3.71. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.7 настоящего раздела на официальном сайте Администрации Елизаветинского 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.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Елизаветинского сельского поселения.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Администрации.

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

3.12. Обращения, поступившие в Администрацию по факсу, принимаются и регистрируются работниками Администрации.

3.13. Обращения, поступившие в Администрацию Елизаветинского сельского поселения, в тот же день направляются Главе Администрации Елизаветинского сельского поселения.

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

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

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

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

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

3.17. 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 Елизаветинского 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 или совместное ведение).

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

3.19. 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

3.20. По содержанию каждого обращения Глава Администрации определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

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

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются Главой Администрации или замещающим его лицом.

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

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

3.23. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Елизаветинского 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.

3.24. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Елизаветинского сельского поселения из органов государственной власти в случаях передаются Главе Администрации, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

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

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

3.28. 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.

3.29. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Елизаветинского сельского поселения обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.30. 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.

3.31. Ответ на обращение подписывается Главой Администрации Елизаветинского сельского поселения.

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

На обращения, поступившие в Администрацию Елизаветинского 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 Елизаветинского сельского поселения в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

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

3.33. 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.

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

3.35. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

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

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

3.37. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в управлении для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.38. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений Главой Администрации Елизаветинского сельского поселения в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.39 Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю работником Администрации в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.40 Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.41 В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

3.42. При поступлении отработанных обращений граждан работник Администрации снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

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

4. Личный прием граждан в Администрации Елизаветинского сельского поселения

4.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Елизаветинского сельского поселения или уполномоченными ими должностными лицами Администрации Елизаветинского сельского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации Елизаветинского сельского поселения в сети «Интернет»: www.elisp.ru. и вывешивается на информационном стенде в Администрации.

4.2. Личный прием граждан в Администрации проводится Главой Администрации по рабочим дням: вторник, среда, пятница с 08:00 до 12:00.

4.3. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Елизаветинского сельского поселения проводится в помещении Администрации по рабочим дням: вторник, среда, пятница с 08:00 до 16:00, перерыв: с 12:00 до 13:00.

4.4. По поручению Главы Администрации личный прием может осуществлять уполномоченное им должностное лицо, о чем гражданин информируется и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема, уполномоченным должностным лицом, прием проводится Главой Администрации в согласованный с гражданином день.

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

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

4.7. 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 руководителем, проводившим личный прием.

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

4.9. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.10. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на Главу Администрации

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

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. В обязательном порядке в Администрации на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших из органов государственной власти и поставленных ими на контроль.

5.3. Контроль за рассмотрением обращений включает:

1. постановку на контроль поручений Главы Администрации по рассмотрению обращений;
2. сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
3. подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;
4. 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 Елизаветинского сельского поселения

6.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Елизаветинского 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. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Елизаветинского 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.

6.5 Обжалование решений или действий (бездействия) Главы Администрации Елизаветинского сельского поселения осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется Администрацией.

Приложение №1 к Порядку

организации работы

по рассмотрению обращений

граждан в Администрации Елизаветинского сельского поселения

АДМИНИСТРАЦИЯ ЕЛИЗАВЕТИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

АЗОВСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

346742, Ростовская область, Азовский район, х. Обуховка, ул. Заводская, 38В

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

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

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

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

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

Приложение №2 к Порядку

организации работы

по рассмотрению обращений граждан в Администрации Елизаветинского сельского поселения

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

№ \_\_\_ « \_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

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

(фамилия, имя, отчество гражданина)

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

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

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

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

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

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

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

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

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

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

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность

уполномоченного лица,

проводившего личный прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О. (подпись)