

## РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

## МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

## «БЕЛОКАЛИТВИНСКИЙ РАЙОН»

## АДМИНИСТРАЦИЯ ШОЛОХОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

#  ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.10.2018№208

р.п. Шолоховский

**Об утверждении Порядка организации работы**

**по рассмотрению обращений граждан**

**в Администрации Шолоховского городского 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» Администрация Шолоховского городского поселения **п о с т а н о в л я е т**

1. Утвердить порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Шолоховского городского поселения согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений, Администрации Шолоховского городского поселения обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Постановление Администрации Шолоховского городского поселения от 20.09.2018 №196«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Шолоховского городского поселения » признать утратившим силу.

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

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой

##  Глава Администрации

## Шолоховского городского поселения М.Б. Казаков

Верно:

Главный специалист Я.В. Гуреева

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложениек постановлению Администрации Шолоховского городского поселенияот 04 октября 2018 № 208 |

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Шолоховского городского поселения

1. Общие положения

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

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

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

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

распоряжением Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365
«О межведомственном электронном документообороте»;

Уставом муниципального образования «Шолоховское городское поселение»;

Распоряжением Администрации Шолоховского городского поселения от 19.05.2017 №105 «О Регламенте работы Администрации Шолоховского городского поселения»;

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

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

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Шолоховского городского поселения его должностные лица:

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

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

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

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

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

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Шолоховского городского 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 3.38 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;

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 Шолоховского городского поселения для доставки письменных обращений является: 347022, Ростовская область, Белокалитвинский район, р.п. Шолоховский, ул. Комсомольская д.21

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемной Администрации Шолоховского городского поселения по адресу: 347022, Ростовская область, Белокалитвинский район, р.п. Шолоховский, ул. Комсомольская д.21.

2.2.График (режим) работы Администрации Шолоховского городского:

понедельник - четверг - 8.00 - 17.00;

пятница - 8.00 - 15.30;

предпраздничные дни - 8.00 - 16.00;

суббота и воскресенье - выходные дни;

перерыв -12.00-12.45.

2.3. Обращения в Администрацию Шолоховского городского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее –
в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Шолоховского городского поселения – www.sholohov-gp.ru или по адресу электронной почты Администрации Шолоховского городского поселения: e-mail: gp04450@donpac.ru

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам:
(86383) 54056.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Шолоховского городского поселения не осуществляется.

Телефон для справок специалистов по письменным и устным обращениям граждан: (86383) 54056.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органах Администрации Шолоховского городского поселения, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Шолоховского городского поселения в сети «Интернет»: www. sholohov-gp.ru

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется инспектором Администрации граждан по телефону: (86383) 54056.

2.7.  Текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Шолоховского городского поселения – www. sholohov-gp.ru

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется инспектором Администрации Шолоховского городского поселения: о местонахождении и графике работы Администрации Шолоховского городского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Шолоховского городского поселения ; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней
со дня регистрации в Администрации Шолоховского городского поселения, если Главой Администрации, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации в соответствии с распределением обязанностей, направляет обращения граждан для рассмотрения по существу в, структурные подразделения или специалистам Администрации Шолоховского городского поселения в соответствии с их компетенцией.

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

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

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

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

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

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

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 Шолоховского городского 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 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.».

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 Шолоховского городского 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 поселения, его заместителями на основании предложения главного специалиста по обращениям граждан или ответственного исполнителя.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.38 настоящего раздела на официальном сайте Правительства Ростовской области 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 Шолоховского городского поселения или должностному лицу Администрации Шолоховского городского.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится инспектором Администрации Шолоховского городского поселения по обращениям граждан.

3.11. По просьбе инспектор Администрации Шолоховского городского поселения по обращениям граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии (штамп), содержащая дату поступления обращения.

3.12. Обращения, поступившие по факсу в Администрацию Шолоховского городского поселения , принимаются и регистрируются инспектором Администрации Шолоховского городского поселения по обращениям граждан.

3.13. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Шолоховского городского поселения и по адресу электронной почты Администрации района, направляются инспектору Администрации Шолоховского городского поселения по обращениям граждан.

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

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

3.16.  Инспектор Администрации Шолоховского городского поселения по обращениям граждан обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.17. 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.

3.18. 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 специалистом, курьер и тому подобное);

- сведения об адресате (Глава Администрации, заместителю главы Администрации района или иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

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

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

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут инспектор Администрации Шолоховского городского поселения, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации Шолоховского городского поселения .

3.20. 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).

3.21. По содержанию каждого обращения Глава Администрации определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляет обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело». Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в федеральные и областные органы, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются Главой Администрации Шолоховского городского поселения.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается Администрации Шолоховского городского поселения.

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

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

3.24. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Шолоховского городского поселения из федеральных и областных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Администрацию Шолоховского городского поселения для определения порядка работы по рассмотрению обращения.

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

3.26. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные и областные 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. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнителям рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым из них осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.29. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Шолоховского городского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации инспектором Администрации Шолоховского городского поселения. Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.30. При обращении в Администрацию Шолоховского городского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Шолоховского городского 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.

3.31. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Шолоховского городского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Шолоховского городского поселения и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

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

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

3.32. Запросы или обращения депутатов представительных, поступившие в Администрацию Шолоховского городского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Шолоховского городского поселения и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

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

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

3.33. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Шолоховского городского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется Главе Администрации для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.34. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес Главы со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату
не принимается.

3.35. 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.

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

3.37. 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.

 3.38. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

 3.39. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Администрации.

3.40. 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.

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

3.42. 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.

Должностное лицо 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 общего отдела 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» инспектором Администрации Шолоховского городского поселения проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

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

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Главой Администрации, давшими поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют инспектора приемных Главы Администрации и заместителем главы Администрации поселения, должностные лица структурных подразделений администрации в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.46. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются инспектору Администрации, где проверяется правильность их оформления.

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

3.47. При поступлении отработанных обращений граждан инспектору 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».

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

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

3.50. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Шолоховского городского 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»).

4. Рассмотрение обращений по поручению

Главы Администрации Шолоховского городского поселения

4.1. На доклад Главе Администрации передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Шолоховского городского поселения .

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Главе Администрации, непосредственно определяются инспектором Администрации совместно с главным специалистом Администрации Шолоховского городского поселения .

4.3. После получения поручения Главы Администрации обращения передаются инспектору Администрации для внесения резолюции по СЭД «Дело» и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции инспектором Администрации по обращениям граждан в течение одного дня с момента поступления поручения.

4.4. Срок рассмотрения обращений по поручению Главе Администрации района– тридцать дней со дня регистрации обращения, если Главой Администрации не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.5. Срок исполнения поручения Главы Администрации может быть продлен Главой Главе Администрации.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Главы Администрации ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Главой Администрации продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.6. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Главы Администрации. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется инспектором Администрации .

4.7. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Главы Администрации, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Главы Администрации содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Главы Администрации, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Главы Администрации по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется Главе Администрации вместе с материалами.

4.8. Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.9. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Главы Администрации , находятся на контроле у инспектора Администрации Шолоховского городского поселения.

В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль.

4.10. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Главы Администрации, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются в приемную Главы Администрации или заместителей главы Администрации района в соответствии с распределением обязанностей.

5. Личный прием граждан

в Администрации Шолоховского городского поселения

 5.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Шолоховского городского поселения, или заместителем главы Администрации Шолоховского городского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений.

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

5.3.  В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

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

5.4. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

5.5. По итогам личного приема текст поручения, зафиксированный в карточке личного приема граждан, вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

6.2. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех письменных и устных обращений.

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

6.4. Контроль за исполнением обращений, а также поручений, данных Главой Администрации, осуществляется его заместителями, руководителями структурных подразделений Администрации Шолоховского городского поселения .

6.5. Контроль за сроками рассмотрения обращения и полноту ответа осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

6.6. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения исполнительно – распорядительной функции в соответствии с их должностными инструкциями.

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

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

6.9. Инспектор Администрации и главный специалист осуществляют постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

7. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений или действий (бездействия)
Администрации Шолоховского городского поселения , а также его должностных лиц

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Шолоховского городского поселения, принятые
или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Шолоховского , 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.

.

совано:

Главный специалист Я.В. Гуреева