**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ АЗОВСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**«ОТРАДОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ОТРАДОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**« 08 » июня 2023 г. № 37**  с.Отрадовка

Об утверждении Порядка организации работы

по рассмотрению обращений граждан в Администрации

Отрадовского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением 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 «Отрадовское сельское поселение», Администрация Отрадовского сельского поселения

п о с т а н о в л я е т :

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

2. Специалистам Администрации Отрадовского сельского поселения обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования, а также подлежит размещению на официальном сайте Администрации Отрадовского сельского поселения (http://www.otradovskoe.ru/) на информационном стенде в здании Администрации Отрадовского сельского поселения

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о.главы Администрации

Отрадовского сельского поселения А.Н.Глазева

Приложение к постановлению

Администрации Отрадовского

сельского поселения № 37 от 08.06.2023

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений

граждан в Администрации Отрадовского сельского поселения

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Отрадовского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Отрадовского 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 Отрадовского 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»; Областным законом от 18.09.2007 № 786-ЗС «О муниципальной службе в Ростовской области»; Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»; Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»; Постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»; Распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»; Уставом муниципального образования «Отрадовское сельское поселение». Инструкцией по делопроизводству Администрации Отрадовского сельского поселения .

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется 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 Отрадовского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Отрадовского сельского поселения его должностные лица: - обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; - запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в организациях, учреждениях, 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 орган местного самоуправления, организацию, учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Отрадовского 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; - 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 государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов; устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение не дается в случаях, указанных в пунктах 3.3. - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

2.Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации Отрадовского сельского поселения для доставки письменных почтовых обращений является: 346768, Ростовская область, Азовский район , с. Отрадовка, ул. Курышко,21. Гражданин может лично передать письменное обращение по адресу: 346768, Ростовская область, Азовский район , с. Отрадовка, ул. Курышко,21.

2.2. Режим работы Администрации Отрадовского сельского поселения понедельник - пятница - 8.00 - 16.00; предпраздничные дни - 8.00 – 15.00 суббота и воскресенье - выходные дни: перерыв - 12.00 - 13.00. 2.3.Обращения в Администрацию Отрадовского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети Интернет (далее – в сети Интернет) на официальном сайте Администрации Отрадовского сельского поселения (http://www. otradovskoe.ru/) и направленные на электронный адрес: sp01002@donpac.ru 2.3.Факсимильное письменное обращение принимается по телефону 8(86342) 97-7-31 Телефоны для справок: 8(86342) 97-7-31, 8(86342) 97-7-24.

2.4. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется по телефону 8(86342) 97-7-31.

2.5. На информационном стенде Администрации Отрадовского сельского поселения размещается следующая обязательная информация: режим работы Администрации Азовского района; почтовый адрес Администрации Азовского района; требования к письменным обращениям граждан; график личного приема главы Администрации Отрадовского сельского поселения , специалистов, выписки из нормативных правовых актов регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.6. В телефонном режиме гражданам предоставляется информация о местонахождении и графике работы Администрации Отрадовского сельского поселения, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта Администрации Отрадовского сельского поселения в сети Интернет, об адресе Электронной приемной, о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе использованием информационных систем. Информация не предоставляется в случае, если: содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации; не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя; не сообщается телефон, по которому можно связаться с заявителем; высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи; запрашиваемая информация: относится к информации ограниченного доступа; неоднократно предоставлялась заявителю; не относится к деятельности Администрации Отрадовского сельского поселения ; опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет; касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»; требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.7. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Отрадовского сельского поселения, если главой Администрации Отрадовского сельского поселения, заместителем главы Администрации Азовского района не установлен более короткий срок его рассмотрения. Глава Администрации Отрадовского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу сотрудникам администрации в соответствии с их компетенцией. Направление главой Администрации Отрадовского сельского поселения на рассмотрение в компетентные учреждения, осуществляется на основании поручения должностного лица, с указанием наименования учреждения, его должностного лица, куда направляется обращение, при этом уполномоченным лицом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку. Если в обращении, поступившем в Администрацию Отрадовского сельского поселения не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено для рассмотрения в иной орган власти, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе власти, в который оно было направлено для рассмотрения по существу. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или не рабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.8. Срок регистрации обращения – в течение трех рабочих дней с момента поступления. В исключительных случаях, а так же в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган власти, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения может быть продлен, но не более, чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.9. По направленному в установленном законом порядке запросу иным органом власти или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10. Ответственность за соблюдением сроков исполнения обращений граждан несут исполнители.

2.11. Главе Администрации Отрадовского сельского поселения обращения направляются в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка 2.12. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов власти или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган власти или соответствующим должностным лицам. 2.13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушениях 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п. 3.6. раздела 3 настоящего Порядка. Обращения, направленные федеральными и областными органами власти в Администрацию Отрадовского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки установленные главой Администрации Отрадовского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Отрадовского 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. Обращение, поступившее в Администрацию Отрадовского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительный 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 власти 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 власти 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 ранее многократно давались письменные ответы по существу 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 Отрадовского сельского поселения 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 Азовского района, первым заместителем главы Администрации Азовского района, заместителями главы Администрации Азовского района, на основании предложения ответственного исполнителя. В случае если обращение, поступившее в Администрацию Азовского района, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.8. В случае если обращение, поступившее в Администрацию Азовского района, содержит предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, ответ может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации Отрадовского сельского поселения в сети Интернет.

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. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками Сектора.

3.10. По просьбе гражданина работником администрации на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию сотрудника принявшего обращение.

3.11. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Отрадовского 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 для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.13. 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».

3.14. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится дата регистрации письма и регистрационный номер, который автоматически присваивается в системе «Дело». В случае если место, предназначенное для регистрации, занято текстом письма, регистрация может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.15. 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, электронное сообщение, принято в Администрации Отрадовского сельского поселения, курьер и тому подобное); сведения об адресате (Администрация Отрадовского сельского поселения, глава Администрации Отрадовского 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 (Администрация Отрадовского сельского поселения, Азовского района, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.16. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет работник администрации, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.17. 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 «АОМЗ», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.18. По содержанию каждого обращения, на основании резолюции, работник, ответственный за работу с обращениями граждан вносит информацию в систему «Дело» об ответственном исполнителе, при необходимости – соисполнителях, и направляют обращение по принадлежности, 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, сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, и уведомление заявителям о рассмотрении обращения, подписываются главой Администрации Отрадовского сельского поселения.

3.19. 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. 3.20. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.21. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Отрадовского 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.

3.22. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Отрадовского сельского поселения из Правительства Ростовской области в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Отрадовского сельского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращений.

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

3.24. 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.

3.25. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле от одного исполнителя другому без письменного поручения главы Администрации Отрадовского сельского поселения. О такой передаче делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.27. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким работникам Администрации Отрадовского сельского поселения, 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 исполнителем осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.30. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Отрадовского сельского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован. Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации. Ответ должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.31. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Отрадовского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Отрадовского сельского поселения и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы. Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации. Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.32. В случае, если при рассмотрении обращения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации Отрадовского сельского поселения для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.33. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно возвращается исполнителем не позднее двух рабочих дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом за подписью руководителя (или лица, его замещающего). При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

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

3.36. 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. 3.37. Ответ на обращение, подписывается главой Администрации, Отрадовского сельского поселения. Все ответы, независимо от формы поступления обращения, подписываются должностными лицами на бумажном носителе и регистрируются в установленном порядке в системе «Дело». На обращения, поступившие в Администрацию Отрадовского сельского поселения в письменной форме, ответ направляется в письменной форме по указанному в обращении почтовому, либо электронному адресу. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Отрадовского сельского поселения в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. 3.38 Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Отрадовского сельского поселения, содержащее предложение, заявление, 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 действующего законодательства на официальном сайте Администрации Отрадовского сельского поселения в сети Интернет.

3.39. 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 администрации. Там же хранятся копии отправленных гражданину документов.

3.40. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти, Правительство Ростовской области печатаются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Отрадовского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.41. 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 календарных дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Администрации Отрадовского сельского поселения. Глава Администрации Отрадовского сельского поселения или заместитель главы Администрации Отрадовского 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 работнику, ответственному за работу с обращениями граждан для изменения контрольных сроков. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.43. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с представителем Правительства Ростовской области продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования работнику, ответственному за работу с обращениями граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.44. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Отрадовского сельского поселения. Организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляет работник, ответственный за работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.45. После завершения рассмотрения письменного обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются работнику, ответственному за работу с обращениями граждан, где проверяется правильность их оформления. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

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

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

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

3.49. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Отрадовского сельского поселения из общественных приемных Губернатора Ростовской области, рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Личный прием граждан в Администрации Азовского района

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Отрадовского сельского поселения, заместителем главы Администрации Отрадовского сельского поселения. В случае необходимости на личный прием приглашаются специалисты Администрации главой Администрации Отрадовского сельского поселения.

4.2. Прием граждан главой Администрации Отрадовского сельского поселения проводится в форме личного приема, в здании Администрации . 4.3. Личный прием граждан в Администрации Отрадовского сельского поселения осуществляется в соответствии с графиком приема. График приема граждан размещается на официальном сайте Администрации в сети Интернет: (http://www. otradovskoe.ru/) и на информационном стенде в здании Администрации сельского поселения.

4.4. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на должностных лиц, ответственных за прием. Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан.

4.5. По поручению главы Администрации Отрадовского сельского поселения 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 Отрадовского сельского поселения в согласованный с гражданином день.

4.6. 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.

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

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. 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 или иным должностным лицом по его поручению.

4.9. 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, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Если руководителем, проводившим личный прием, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено другому должностному лицу, то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до руководителя, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

4.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вводятся в регистрационную карточку системы «Дело».

4.11. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема гражданина возлагается на специалиста ответственного за работу с обращениями граждан.

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

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

5. Контроль за рассмотрением обращений

5.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, осуществляется главой Администрации Отрадовского сельского поселения.

5.2. 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.

5.2.1. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос, поручение после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан готовится проект письма в адрес главы Администрации Отрадовского сельского поселения о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушения законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

5.2.2. Продление срока предоставления информации по запросам осуществляется не более чем на пятнадцать дней. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с органом, направившим запрос, с направлением в его адрес промежуточного ответа.

5.3. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений и направления ответов по рассмотрению обращений, поступивших в Администрацию Отрадовского сельского поселения из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль, осуществляется главой Администрации Отрадовского сельского поселения.

5.3.1. Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес федерального органа государственной власти должны быть подготовлены в течение двадцати пяти календарных дней со дня регистрации обращения в Администрации Отрадовского сельского поселения, либо в срок установленным федеральным органом.

5.3.2. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в федеральный орган государственной власти в срок, специалист готовит проект письма в адрес главы Администрации Отрадовского сельского поселения о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

5.3.3. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос, поручение после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, в адрес главы Администрации Отрадовского сельского поселения о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушения законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

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

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Азовского района, а также еѐ должностных лиц

6.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Отрадовского 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) должностного лица Администрации Отрадовского сельского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на главы Администрации Отрадовского сельского поселения.