**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ МАТВЕЕВО –КУРГАНСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

 **«АНАСТАСИЕВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ АНАСТАСИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.12.2024г.**№ 177**  с. Анастасиевка

«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Анастасиевского сельского поселения»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Уставом муниципального образования «Анастасиевского сельское поселение», Администрация Анастасиевского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

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

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

3. Ведущий специалист по правовой, кадровой, архивной работеАдминистрации Анастасиевского сельского поселенияХмара О.А.обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в информационном бюллетени «Анастасиевский Вестник» и разместить его на официальном сайте Администрации Анастасиевского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.Признать утратившими силу:

- постановление Администрации Анастасиевского сельского поселения от 24.11.2016г. № 189 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Анастасиевского сельского поселения»

*-* постановление Администрации Анастасиевского сельского поселения от 05.07.2018г. № 91» О внесении изменений в постановление Администрации Анастасиевского сельского поселения от 24.11.2016г. №189 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Анастасиевского сельского поселения».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на ведущего специалиста по правовой, кадровой, архивной работе Администрации Анастасиевского сельского поселения Хмара О.А..

Глава Администрации

Анастасиевского сельского поселения Е.А.Андреева

Приложение

к постановлению Администрации Анастасиевского сельского поселения от 16.12.2024 № 177

**ПОРЯДОК**

**организации работы по рассмотрению обращений граждан**

**в Администрации Анастасиевского сельского поселения**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Анастасиевского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Анастасиевского 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 Анастасиевского 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»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портала государственных и муниципальных услуг(функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»;

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

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

Уставом муниципального образования «Анастасиевского сельское поселение»;

Инструкцией по делопроизводству в Администрации Анастасиевского сельского поселения(далее - Инструкция по делопроизводству)*.*

1.3. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее- Единый портал), индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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

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

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления 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 – 3.10 раздела 3 настоящего Порядка;

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

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. 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 – 3.10 раздела 3 настоящего Порядка , а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией 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;

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Анастасиевского сельского поселения в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

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

2.1. Почтовым адресом Администрации Анастасиевского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 346964, Ростовская область, Матвеево –Курганский район, с. Анастасиевка, ул. Ленина, 62.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную главы Администрации Анастасиевского сельского поселения, расположенную по адресу: 346964, Ростовская область, Матвеево –Курганский район, с. Анастасиевка, ул. Ленина, 32.

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

понедельник – пятница – 8.00 – 17.12;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 14.00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Анастасиевского сельского поселения:

путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная);

путем заполнения формы интернет - приемной, размещенной на официальном сайте Администрации Анастасиевского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт) по адресу: https://anastasievkasp.ru/internet-priemnaya/ (далее – Форма интернет- приемной);

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее –Единый портал).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Анастасиевского сельского поселения через Электронную приемную, Форму интернет приемной, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА).

Направление обращений через Форму интернет - приемной осуществляется без авторизации гражданина через ЕСИА.

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

Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Анастасиевского сельского поселения не осуществляется.

Телефон для справок: 8(86341)36745.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Анастасиевского сельского поселения, телефонных номерах должностных лиц Администрации Анастасиевского сельского поселения, почтовом адресе Администрации Анастасиевского сельского поселения размещены на официальном сайте https://anastasievkasp.ru.

2.6.  Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в Администрации Анастасиевского сельского поселения, а также на официальном сайте.

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

режим работы Администрации Анастасиевского сельского поселения;

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Администрации Анастасиевского сельского поселения;

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

2.7.  Информирование граждан по устным обращениям осуществляется сотрудником Администрации Анастасиевского сельского поселения, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – сотрудник по работе с обращениями граждан), по телефону 8(86341)36745по следующим вопросам: о местонахождении и графике работы Администрации Анастасиевского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта, адресах Электронной приемной, Формы интернет - приемной, Единого портала; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

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

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

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

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности Администрации Анастасиевского сельского поселения;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной 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.

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

Глава Администрации Анастасиевского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей направляет обращение гражданина для рассмотрения по существу работнику Администрации Анастасиевского сельского поселения в соответствии с его компетенцией (далее – исполнитель).

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Анастасиевского сельского поселения или должностному лицу.

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 документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, иной орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Анастасиевского сельского поселения или лицом, его замещающим, но не более чем на тридцать дней. При этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину, копия которого предоставляется сотруднику по работе с обращениями граждан.

2.11. По поступившему в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, срок подготовки информации исполнителем не может превышать пятнадцать дней.

2.12.  Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан несут исполнители.

2.13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрацию Анастасиевского сельского поселения или должностного лица Администрации Анастасиевского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Обращения, поступившие с использованием Единого портала, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Анастасиевского сельского поселения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие подведомственные орган или организацию, в неподведомственные орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в указанном обращении вопросов. При этом физическое или юридическое лицо, подавшее обращение, получает посредством Единого портала уведомление о статусе обработки обращения. В случае если орган и организация, к компетенции которых относится рассмотрение указанного обращения, не подключены к платформе обратной связи Единого портала, обращение может быть направлено иным доступным способом с уведомлением обратившегося о переадресации обращения посредством платформы обратной связи Единого портала.

2.14. 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.

2.15. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.16. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в Администрацию Анастасиевского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Анастасиевского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Анастасиевского 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 ответов на обращения;

личный прием граждан.

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

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 государственный 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 обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация Анастасиевского сельского поселения 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если текст 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 сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно 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 направляемые обращения направлялись в Администрацию Анастасиевского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу Администрации Анастасиевского сельского поселения, глава Администрации Анастасиевского сельского поселения или лицо, его замещающее, праве принять 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 Анастасиевского сельского поселения или лицом, его замещающим, на основании предложения исполнителя.

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

3.9. В случае поступления в обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.40 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. 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.

3.11. 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 Анастасиевского сельского поселения или должностному лицу Администрации Анастасиевского сельского поселения.

3.12. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится сотрудником по работе с обращениями граждан.

3.13. По просьбе гражданина сотрудником по работе с обращениями граждан на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию сотрудника по работе с обращениями граждан.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Анастасиевского 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 должностным лицом как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается сотруднику по работе с обращениями граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», поступившие в Администрацию Анастасиевского сельского поселения с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»), с отметкой о дате и способе получения в течение одного дня передаются сотруднику по работе с обращениями граждан для регистрации в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.17. Сотрудник по работе с обращениями 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».

3.18. 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.

3.19. 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 и (или) адрес электронной почты заявителя;

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

сведения об адресате (Администрация Анастасиевского сельского поселения, глава Администрации Анастасиевского сельского поселения либо 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);

форма обращения (в письменной форме, 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).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет сотрудник по работе с обращениями граждан.

3.21. 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).

3.22. По содержанию каждого обращения сотрудник по работе с обращениями граждан определяет исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в проект резолюции системы «Дело» и пересылаются на согласование главе Администрации Анастасиевского сельского поселения. После согласования сотрудник по работе с обращениями граждан, при необходимости, готовит и распечатывает сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о принятии его обращения к рассмотрению или о переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, уведомления заявителям подписываются главой Администрации Анастасиевского сельского поселения.

Уведомление заявителю, направляемое в форме электронного документа на адрес электронной почты гражданина, подписывается с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.23. 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.

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

3.25. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Администрации Анастасиевского сельского поселения или ее должностных лиц, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения

Уведомление о переадресации обращения, поступившего в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Уведомление о переадресации обращения, поступившего в форме электронного документа через Электронную приемную, Форму интернет- приемной, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты гражданина, направившего обращение. Уведомление о переадресации обращения, поступившего в форме электронного документа через Единый портал, направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета физического или юридического лица на Едином портале.

3.26. Если заявитель ранее обращался в Администрацию Анастасиевского сельского поселения и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается главе Администрации Анастасиевского сельского поселения для организации его всестороннего рассмотрения и проведения проверки изложенных доводов.

3.27. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Анастасиевского сельского поселения из федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Ростовской области и поставленные ими на контроль, передаются главе Администрации Анастасиевского сельского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

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

3.28. Не допускается передача обращения от одного исполнителя другому без получения согласования главы Администрации Анастасиевского сельского поселения и внесения сотрудником по работе с обращениями граждан соответствующих изменений в регистрационную карточку системы «Дело» по указанному обращению.

3.29. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами, муниципальными правовыми актами Анастасиевского сельского поселения и настоящим Порядком.

3.30. 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, представляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно Администрации Анастасиевского сельского поселения и нескольким органам исполнительной власти Ростовской области, другим органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа Администрацией Анастасиевского сельского поселения осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к ее компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области, органам исполнительной власти Ростовской области и Администрации Анастасиевского сельского поселения, исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения в Администрации Анастасиевского сельского поселения, предоставляет информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.31. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Анастасиевского сельского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, направляется на рассмотрение Главе Администрации Анастасиевского сельского поселения.

Глава Администрации Анастасиевского сельского поселения должен дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации обращения в Администрации Анастасиевского сельского поселения.

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

3.32. При обращении в Администрацию Анастасиевского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, Глава Администрации Анастасиевского сельского поселения дает ответ на это обращение и представляет запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации обращения в Администрации Анастасиевского сельского поселения.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается Главой Администрации Анастасиевского сельского поселения.

3.33. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области к главе Администрации Анастасиевского сельского поселения по вопросам, отнесенным к его ведению, направляются на рассмотрение главе Администрации Анастасиевского сельского поселения.

Глава Администрации Анастасиевского сельского поселения обязан дать ответ на запрос или обращение в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его получения или в иной согласованный с депутатом срок.

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

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

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, или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.36. В случае получения в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения, должностные лица Администрации Анастасиевское сельского поселения обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, 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. Ответы заявителям и в вышестоящие органы власти регистрируются исполнителями в системе «Дело». Для этого исполнитель создает в системе «Дело» в связке с рассмотренным обращением проект ответа на обращение и направляет его в электронной форме и на бумажном носителе на утверждение главе Администрации Анастасиевского сельского поселения. После утверждения и регистрации ответа исполнитель проставляет на бумажном носителе исходящий номер, присвоенный документу системой «Дело» при регистрации.

Исполнители несут персональную ответственность за исполнение, регистрацию и отправку ответов на обращения.

3.39. Ответы на обращения подписываются главой Администрации Анастасиевского сельского поселения либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Анастасиевского сельского поселения в письменной форме, подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Анастасиевского сельского поселения в форме электронного документа через Электронную приемную, Форму интернет -приемной, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении, в виде файла визуализации со штампом электронной подписи.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

3.40. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Анастасиевского 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.

3.41. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы, быть аргументированным со ссылкой на конкретные нормы законодательства, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать мотивы отказа.

Текст ответа на обращение должен начинаться со слов «Ваше обращение от \_\_\_\_№\_\_\_\_ рассмотрено Администрацией Анастасиевского сельского поселения. По существу вопроса (вопросов) сообщаем…».

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

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

3.43. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа на обращение необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

3.45. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Администрации Анастасиевского сельского поселения.

В случае принятия Главой Администрации Анастасиевского сельского поселения решения о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель связывает в системе «Дело» регистрационную карточку письма о продлении срока рассмотрения с регистрационной карточкой обращения и направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с вышестоящим органом.

Копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения его обращения ответственный исполнитель представляет сотруднику 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» сотрудником по работе с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.47. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то исполнитель в течение десяти дней со дня поступления дубликата обращения готовит служебную записку с обоснованием отсутствия необходимости рассмотрения такого обращения ввиду того, что оно ранее уже было рассмотрено, и представляет ее главе Администрации Анастасиевского сельского поселения

После согласования с главой Администрации дубликат обращения приобщается к основному обращению вместе со служебной запиской исполнителя, ответ на дубликат обращения заявителю не направляется.

3.48. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется сотрудником по работе с обращениями граждан.

3.49. После завершения рассмотрения обращения, поступившего в Администрацию Анастасиевского сельского поселения в письменной форме, стоящего на контроле у сотрудника по работе с обращениями граждан, копия ответа на обращение на бумажном носителе и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, не позднее, чем за 5 календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения передаются указанному сотруднику, который проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в обращении вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, сотрудником по работе с обращениями граждан по согласованию с главой Администрации Анастасиевского сельского поселения ответ на обращение и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, возвращаются исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.50.  При поступлении отработанных обращений граждан сотрудник по работе с обращениями граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено» или «Не поддержано».

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

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

3.53. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Анастасиевского сельского поселения из общественной приемной 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 Губернатора Ростовской области**

4.1. При поступлении в Администрацию Анастасиевского сельского поселения запроса из Правительства Ростовской области о предоставлении информации для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области, ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в Администрацию Анастасиевского сельского поселения.

4.2. Сотрудник по работе с обращениями граждан определяет исполнителей в соответствии с пунктом 3.22 раздела 3 настоящего Порядка и ставит на контроль обращения, поступившие на рассмотрение в Администрацию Анастасиевского сельского поселения, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области о докладе по итогам рассмотрения и (или) по которым имеется резолюция «Контроль», а равно штамп «Контроль».

4.3. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в Администрации Анастасиевского сельского поселения, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.4. Срок исполнения поручения, по которому требуется подготовка доклада на имя Губернатора Ростовской области или проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем за подписью главы Администрации Анастасиесвкого сельского поселения не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

Срок исполнения поручений, не требующих доклада на имя Губернатора Ростовской области или подготовки проекта ответа за подписью Губернатора Ростовской области, может быть продлен начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения, указанного в абзаце третьем настоящего пункта, направляется в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.5. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области о докладе по итогам рассмотрения и (или) по которым имеется резолюция «Контроль», а равно штамп «Контроль», рассматриваются в течение семи календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений и соблюдением сроков рассмотрения в Администрации Анастасиевского сельского поселения осуществляется сотрудником по работе с обращениями граждан.

4.6. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме.

Проект ответа за подписью Губернатора Ростовской области с приложением сопроводительного письма в адрес Губернатора Ростовской области оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей и передается ответственным исполнителем помощнику Губернатора Ростовской области.

4.7. В ответе на обращение указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

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

4.8. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, согласовываются исполнителем с главой Администрации Анастасиевского сельского поселения и визируются начальником управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

Начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком и Постановлением Правительства Ростовской от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области».

4.9. Обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, за исключением обращений, указанных в пункте 4.5 настоящего раздела, находятся на контроле главы Администрации Анастасиевского сельского поселения и управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

В случае, если в ответе на обращение, рассматриваемое по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль в Администрации Анастасиевского сельского поселения и передается управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

5. **Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»**

5.1. На вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых эфиров» с участием Губернатора Ростовской области и не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона, направленные Управлением по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области в Администрацию Анастасивского сельского поселения, ответственный исполнитель готовит информацию по существу вопроса, согласовывает ее с главой Администрации Анастасиевского сельского поселения и направляет в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

5.2. Обращения, поступившие в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», направленные на рассмотрение в Администрацию Анастасиевского сельского поселения, сотрудником по работе с обращениями граждан ставятся на контроль.

5.3. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, поступившего в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров», в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.4. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.5.  В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

5.6.  При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.7. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.8. Ответ на обращение подписывается главой Администрации Анастасиевского сельского поселения.

5.9. Информация о результатах рассмотрения обращений, поступивших в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров» и направленных на рассмотрение в Администрацию Анастасиевского сельского поселения, направляется ответственным исполнителем в пресс-службу Губернатора Ростовской области по системе «Дело».

5.10. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, поступивших в адрес Губернатора Ростовской области в ходе проведения «прямых эфиров» и направленных на рассмотрение в Администрацию Анастасиевского сельского поселения, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на главу Администрации Анастасиевского сельского поселения.

6. **Личный прием граждан в Администрации Анастасиевского сельского поселения**

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Анастасиевского сельского поселения, или уполномоченными им должностными лицами Администрации Анастасиевского сельского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан посредством официального сайта, официальных страниц Администрации Анастасиевского сельского поселения в социальных сетях, а также путем размещения на информационном стенде в Администрации Анастасиевского сельского поселения.

6.2. Личный прием граждан в Администрации Анастасиевского сельского поселения осуществляется в соответствии с графиком приема граждан в установленном для приема месте.

Предварительная запись на личный прием осуществляется сотрудником по работе с обращениями граждан по номеру телефона 8(86341)36745.

Непосредственную организацию личного приема граждан главы Администрации Анастасиеквского сельского поселения осуществляет сотрудник по работе с обращениями граждан.

6.3. В случае невозможности проведения приема граждан главой Администрации Анастасиевского сельского поселения или другим уполномоченным лицом сотрудник по работе с обращениями граждан информирует об этом лиц, пришедших на прием, и решает вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

6.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.5. Сотрудник по работе с обращениями граждан по итогам приемов главы Администрации Анастасиевского сельского поселения оформляет на каждого заявителя карточку личного приема согласно приложению к настоящему Порядку.

Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в карточку личного приема.

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

6.8. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный главой Администрации Анастасиевского сельского поселения или иным должностным лицом, проводившим личный прием по его поручению.

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

6.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема сотрудником по работе с обращениями граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.11. Повторный прием у главы Администрации Анастасиевского сельского поселения по одному и тому же вопросу возможен не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

6.12. В случае повторного обращения о личном приеме, сотрудник по работе с обращениями граждан осуществляет подборку всех имеющихся в деле материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

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

6.14. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагаются на секретарей информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений.

6.15. Письменное обращение, принятое в ходе встречи либо на выездном приеме подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.16. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

6.17. Подготовка ответов по поручениям главы Администрации Анастасиевского сельского поселения и других уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием граждан, по устным обращениям, поступившим на личном приеме, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

7. **Контроль за рассмотрением обращений**

7.1. Контроль за своевременным и полным 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.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником по работе с обращениями граждан.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации Анастасиевского сельского поселения принимается главой Администрации Анастасиевского сельского поселения, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

из вышестоящих органов власти;

из общественной приемной Губернатора Ростовской области;

от депутатов различных уровней власти с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения обращения.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Анастасиевского сельского поселения по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений главы Администрации Анастасиевского сельского поселения по рассмотрению обращений граждан должностными лицами Администрации Анастасиевского сельского поселения;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

7.6. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы заявителям и копии ответов предоставлены сотруднику по работе с обращениями граждан.

7.7. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен сотрудником по работе с обращениями граждан по согласованию с главой Администрации Анастасиевского сельского поселения с сопроводительным письмом для дальнейшего рассмотрения.

7.8. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль сотрудником по работе с обращениями граждан.

7.9. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными инструкциями (регламентами).

7.10. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

7.11. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой Администрации Анастасивеского сельского поселения.

7.12. При проведении проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8. **Проведение аналитической работы**

8.1. Сотрудник по работе с обращениями граждан на основе учетных данных, а также на основе информации, предоставляемой работниками Администрации Анастасиевского сельского поселения, готовит информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в Администрацию Анаставсиевского сельского поселения за соответствующий период, и информирует главу Администрации Анастасиевского сельского поселения.

8.2. Материалы обзоров размещаются на официальном сайте в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и муниципальными правовыми актами Анастасиевского сельского поселения.

9. **Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан**

9.1. Работники Администрации Анастасиевского сельского поселения, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах).

9.2.  Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

9.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава Администрации Анастасиевского сельского поселения.

9.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику Администрации Анастасиевского сельского поселения по поручению главы Администрации Анастасиевского сельского поселения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Анастасиевского сельского поселения исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

9.5. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации Анастасиевского сельского поселения информация о фактах нарушений передается сотрудником по работе с обращениями граждан главе Администрации Анастасиевского сельского поселения для принятия мер.

10. **Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц Администрации Анастасиевского сельского поселения**

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

10.2. 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.

10.3. 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.

10.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации Анастасиевского сельского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагаются на руководителей данных структурных подразделений.

Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) руководителей структурных подразделений Администрации Анастасиевского сельского поселения, а также иных работников Администрации Анастасиевского сельского поселения, не состоящих в структурных подразделениях Администрации Анастасиевского сельского поселения и напрямую подчиненных главе Администрации Анастасиевского сельского поселения, подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляются главой Администрации Анастасиевского сельского поселения.

10.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Анастасиевского 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.

10.6. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Анастасиевского сельского поселения, а также решений, принятых и по результатам рассмотрения жалоб, указанных в пункте 10.4 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение

к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Анастасиевского 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)*