проект

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

КАШАРСКОГО РАЙОНА

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «КАШАРСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

 АДМИНИСТРАЦИЯ КАШАРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

.07.2018 сл.Кашары №

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района**

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 ст. 4 Положения об Администрации Кашарского района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района Ростовской области согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района Ростовской области в сети «Интернет».

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

 4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 Глава Администрации

Кашарского сельского поселения Ю.И.Бородаенко

Приложение к постановлению Администрации

 Кашарского сельского

 поселения

 от 2018 №

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района

1. Общие положения
	1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района Ростовской области (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.
	2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной

гражданской службе Российской Федерации»;

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

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

Уставом Ростовской области;

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

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

Уставом муниципального образования «Кашарское сельское поселение »;

Распоряжением Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района от 26.02.2018 № 19 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района».

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

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

* 1. Должностные лица и работники Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.
	2. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района 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, администрации Кашарского района и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

уведомляют гражданина о перенаправлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

* 1. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Кашарского сельского поселения Кашарского района, 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной 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 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном абзацем 2 п. 3.8. настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, 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. Результатом рассмотрения обращений граждан является: письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

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

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

1. Требования к организации рассмотрения обращений граждан
	1. Почтовым адресом Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района для доставки письменных обращений является: 346200, Ростовская область, Кашарский район, слобода Кашары, ул. Ленина, д. 58.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района по адресу: 346200, Ростовская область, Кашарский район, слобода Кашары, ул. Ленина, д. 58, каб. 106.

* 1. График (режим) работы Администрации Кашарского сельского поселения: понедельник - пятница - 08.00 - 17.00 ч.; предпраздничные дни - 08.00 - 16.00 ч.;

суббота и воскресенье - выходные дни; перерыв - 12.00 - 13.00ч.

* 1. Обращения в форме электронного сообщения направляются в Администрацию Кашарского района путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной на официальном сайте Администрации Кашарского сельского поселения: [www. http://kasharskaya-adm.ru/.ru](%20www.%20http%3A//kasharskaya-adm.ru/.ru) Электронные сообщения, направленные на иной электронный адрес, к рассмотрению не принимаются.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

* 1. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863-88) 22-3-24.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Кашарского района не осуществляется.

* 1. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется инспектором по телефону: (863-88) 22-3-24 и размещается на официальном сайте Администрации Кашарского сельского поселения Кашарского района Ростовской области в сети «Интернет».
	2. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Кашарского района в сети «Интернет»: www. http://kasharskaya-adm.ru/.

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

режим работы Администрации Кашарского сельского поселения;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами; почтовый адрес Администрации Кашарского сельского поселения;

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

* 1. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется инспектором: о местонахождении и графике работы Администрации Кашарского сельского поселения; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Кашарского сельского поселения; 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 государственного органа 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 Кашарского 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 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.

* 1. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Кашарского сельского поселения, если главой Администрации Кашарского сельского поселения не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Кашарского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу специалистам в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации Кашарского сельского поселения, обращения на рассмотрение в другой орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования органа исполнительной власти Кашарского района и его должностного лица, куда направляется обращение, не позднее семи календарных дней, при этом инспектором заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Кашарского сельского поселения , не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Кашарского сельского поселения для рассмотрения в иной орган исполнительной власти Кашарского района, иному должностному лицу с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

* 1. Срок регистрации обращения - в течение трех дней с момента поступления.

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

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

* 1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой

Администрации Кашарского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел по общим вопросам.

* + 1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.
		2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.
	1. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Кашарского 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 одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации. за исключением случая, указанного в абзаце один пункта 3.6 Порядка.
	2. 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.
	3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](http://base.garant.ru/184755/5ac206a89ea76855804609cd950fcaf7/%23block_3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6. Порядка.
	4. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Кашарского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Кашарского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Кашарского сельского поселения.
1. 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.

1. Обращение, поступившее в Администрацию Кашарского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
2. В случае, если в письменном 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. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
4. 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.
5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

1. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (более двух раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Кашарского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации Кашарского сельского поселения, на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Кашарского сельского поселения 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.

1. 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.
2. 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 Кашарского сельского поселения .

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником приемной главы Администрации Кашарского сельского поселения.

 3.11.По просьбе гражданина работником приемной главы Администрации Кашарского сельского поселения на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

 3.12.Обращения, поступившие в приемную главы Администрации Кашарского сельского поселения по факсу, принимаются и регистрируются работником приемной главы Администрации Кашарского сельского поселения (инспектором) .

 3.13.Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Кашарского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Кашарского сельского поселения, передаются инспектором Главе Администрации Кашарского сельского поселения .

 3.14.Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Кашарского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются работником приемной главы должностному лицу, которому они адресованы.

 3.15.Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Кашарского сельского поселения независимо от способов их доставки, производится работником приемной главы Администрации (инспектором) в соответствии с пунктом 2.9. раздела 2 настоящего Порядка.

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

 3.17.Работник приемной главы Администрации (инспектор) 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.

 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 заявителя и (или) адрес электронной почты;

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

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

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками), прикрепляется сканированная копия обращения;

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 работник приемной главы Администрации (инспектор).

 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 фермерского хозяйства «Радуга», обучающиеся средней школы № 17 и тому подобное).

 3.22.По содержанию каждого обращения, глава Администрации Кашарского сельского поселения с работником приемной главы Администрации (инспектором)

определяют ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителей, и направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

 Работник приемной главы Администрации (инспектор) подготавливает, редактирует и распечатывает сопроводительное письмо исполнителям (не являющихся участниками системы «Дело») и уведомление заявителю о переадресации его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, уведомление заявителям о рассмотрении обращения, сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются главой администрации Кашарского сельского поселения.

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

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

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным абзацем первым п. 3.25. настоящего Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

 3.26.В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Кашарского 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 Порядка.

 3.27.Если заявитель ранее обращался в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения специалистам Администрации Кашарского сельского поселения в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

 3.28.Обращения граждан, поступившие в Администрацию Кашарского сельского поселения из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Кашарского сельского поселения, специалистам, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращения.

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

 3.30.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.

 3.31.При необходимости срочной передачи обращения главе Администрации Кашарского сельского поселения работник приемной главы Администрации (инспектор), получает его из соответствующей приемной исполнителя и передает по назначению под роспись.

 3.32.Обращения, направляемые для рассмотрения в органы исполнительной власти Кашарского района, соответствующим должностным лицам (не являющихся участниками системы «Дело») в соответствии с их компетенцией, ежедневно, до 15часов, работником приемной главы Администрации (инспектором) передаются в приемную главы Администрации Кашарского района для их рассылки.

 3.33.Не допускается передача обращения, состоящего на контроле от одного исполнителя другому, минуя работника приемной главы Администрации (инспектора). О такой передаче работником приемной главы Администрации (инспектором) делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

 3.35.В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким специалистам Администрации Кашарского 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 органам исполнительной власти, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно органам местного самоуправления Кашарского района, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается специалист Администрации Кашарского сельского поселения, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.36.Депутатский запрос, направленный в Администрацию Кашарского

 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 в отделе по общим вопросам или в иной, согласованный инициатором запроса срок.

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

 3.37.При обращении в Администрацию Кашарского сельского поселения

 депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по

вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации

Кашарского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют

 запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня

регистрации работнику приемной главы Администрации (инспектору) .

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

 3.38.Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Кашарского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Кашарского 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 в отделе по общим вопросам или в иной согласованный депутатом срок.

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

 3.39.В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Кашарского сельского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации Кашарского сельского поселения, либо лицу, временно исполняющему его обязанности для принятия решения о его дальнейшем рассмотрении и определения исполнителей.

 3.40.В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес Главы Администрации Кашарского сельского поселения за подписью руководителя (или лица, его замещающего), помощника руководителя или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

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

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

Кашарского 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.

 3.43.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.

 3.44.В случае направления на рассмотрение специалиста Администрации Кашарского сельского поселения обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти, взаимодействие с которыми осуществляет Администрация Кашарского сельского поселения, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью главы Администрации Кашарского сельского поселения или уполномоченных ими должностными лицами.

 3.45. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Кашарского сельского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Кашарского сельского поселения или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию Кашарского сельского поселения или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п.3.41 настоящего Порядка на официальном сайте данных Администрации Кашарского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

 3.46. Ответ на обращение подписывается главой Администрации Кашарского сельского поселения.

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

 3.48. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в отдел по общим вопросам для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником приемной главы Администрации (инспектором) проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

 3.51.В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования работнику приемной главы Администрации (инспектору) для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

 3.52.Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений, организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют должностные лица курируемых им структурных подразделений Администрации Кашарского сельского поселения.

 3.53.Рассмотрение устных обращений, поступивших на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованных по компетенции в Администрацию Кашарского сельского поселения.

 3.53.1.Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованные по компетенции в Администрацию Кашарского сельского поселения, принимаются работником приемной главы Администрации (инспектором) .

 3.53.2. Работником приемной главы Администрации (инспектором) заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднятого в устном обращении вопроса.

 3.53.3.Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный

узел, может быть представлен заявителю оператором в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

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

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

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

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

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

 3.54.После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в отдел по общим вопросам, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются работнику приемной главы Администрации (инспектору), 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, работником приемной главы Администрации (инспектором) . ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

 3.55.При поступлении отработанных обращений граждан работнику приемной главы Администрации (инспектору) 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», проставляется дата снятия с контроля.

 3.56.Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется работниками отдела по общим вопросам.

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

 3.58.Обращения граждан, поступившие в Администрацию Кашарского сельского поселения из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

 При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

1. Личный прием граждан в Администрации Кашарского сельского поселения
	1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Кашарского сельского поселения, должностными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Кашарского сельского поселения, иные должностные лица.

* 1. Прием граждан главой Администрации Кашарского сельского поселения проводится в форме личного приема в Администрации Кашарского сельского поселения в соответствии с утвержденным графиком.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

Порядок записи граждан на личный прием размещен на официальном сайте Администрации Кашарского сельского поселения в сети «Интернет»

* 1. Личный прием граждан в Администрации Кашарского сельского поселения осуществляется должностными лицами, руководителями структурных подразделений Администрации Кашарского сельского поселения и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема главы Администрации Кашарского сельского поселения формируется работником приемной главы Администрации (инспектором, утверждается распоряжением Администрации Кашарского сельского поселения.

* 1. График приема граждан обнародуется в информационных бюллетенях, размещается на официальном сайте Администрации Кашарского сельского поселения в сети «Интернет»:  [www. http://kasharskaya-adm.ru/.](%20www.%20http%3A//kasharskaya-adm.ru/.%20%20) и вывешивается на информационном стенде в Администрации Кашарского сельского поселения.
	2. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Кашарского сельского поселения проводится в кабинетах этих должностных лиц или других установленных местах.
	3. В случае, если гражданин обратился к работнику приемной главы Администрации (инспектору) с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Кашарского сельского поселения, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на работника приемной главы Администрации (инспектора) Администрации Кашарского сельского поселения .

17

Предварительная запись на прием производится с 08.30 ч. до 12.00 ч. ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

4.7.Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

 4.8.Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме главой Администрации Кашарского сельского поселения, имеющие социальную значимость, направляются главе Администрации Кашарского сельского поселения для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению - иным должностным лицом.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме главой Администрации Кашарского сельского поселения содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, работником приемной главы Администрации (инспектором) дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

 4.9.В случае, если в обращении, поступившем Администрацию Кашарского сельского поселения в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме специалистами Администрации Кашарского сельского поселения, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается специалисту для согласования личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются специалисту не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются специалисту не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

 4.10.Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на специалистов и работника приемной главы Администрации (инспектору) .

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан работником приемной главы Администрации (инспектором).

 В случае отсутствия в день приема специалиста по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к специалисту, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению специалиста в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

 4.11.Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи

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

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

 4.13.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 либо уполномоченным и должностным лицом.

 4.14.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.

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

 4.16.Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на специалиста, проводившего личный прием .

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

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

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

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных Администрации Кашарского сельского поселения, органов местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 4.20.Заместители главы Администрации Кашарского района при выезде в сельские поселения с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в администрациях сельских поселений или других заранее определенных местах.

1. Контроль за исполнением рассмотрения обращений
	1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.
	2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Кашарского сельского поселения, работником приемной главы Администрации (инспектором).
	3. Работником приемной главы Администрации (инспектором) на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.
	4. В обязательном порядке работником приемной главы Администрации (инспектором) на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших из федеральных и региональных органов власти, от полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатов, из приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, из

Правительства Ростовской области, государственных органов власти и поставленных ими на контроль, Региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия» в Ростовской области, общественных приемных Губернатора Ростовской области, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

* 1. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Кашарского района по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями главы Администрации Кашарского района, должностными лицами; 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. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия)

Администрации Кашарского сельского поселения, а также ее должностных лиц

* 1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Кашарского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации Кашарского сельского поселения.
	2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Кашарского сельского поселения принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.
	3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Кашарского сельского поселения подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) специалистов Администрации Кашарского сельского поселения подготовка и подписание ответа возлагается на Главу Администрации Кашарского сельского поселения.

* 1. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, Глава Администрации Кашарского сельского поселения:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

* 1. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Кашарского сельского поселения.

Приложение № 1 к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Кашарского сельского поселения

 Администрация Кашарского сельского поселения

 Кашарского района Ростовской области

 346200 Ростовская область, Кашарский район, сл.Кашары

 Ул.Ленина,58. Тел. Для справок: 22-3-24

№ Адрес:

Дата Кому:

Уважаемый(ая) !

Уведомляем Вас, что в соответствии со ст.ст. 8,10 Федерального Закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской

Федерации» Ваше обращение от (дата) по

вопросу

направлено для ответа по компетенции

в .

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

Должность уполномоченного лица телефон

 Ф.И.О.

(подпись)

Приложение № 2 к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Кашарского сельского поселения

 Карточка личного приема гражданина

**Администрация Кашарского сельского поселения**

ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ПРОВОДИТ

**(должность уполномоченного лица, проводившего личный прием)**

**(Ф.И.О. уполномоченного лица, проводившего личный прием)**

№ дела Дата

Ф.И.О. (гражданина)

Адрес: (гражданина)

Телефон: (гражданина)

Социальное положение, льготы: (гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Поручение, срок исполнения

(подпись уполномоченного лица, проводившего личный прием)

С разъяснениями, полученными в ходе личного приема согласен.

(подпись заявителя)