РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

САЛЬСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ ИВАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ ПРОЕКТ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_.\_\_\_\_.2025 |  | № \_\_\_ |
|  | с. Ивановка |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Ивановского сельского поселения |  |

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом
от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Правительстве Ростовской области» в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан Администрация Ивановского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Ивановского сельского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление Администрации Ивановского сельского поселения от 25.05.2018 № 50 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Ивановского сельского поселения».
3. Опубликовать настоящее постановление, разместить на информационных стендах Ивановского сельского поселения и на официальном сайте Администрации Ивановского сельского поселения в сети Интернет (<https://ivanovskoe-sp.ru/>).
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава АдминистрацииИвановского сельского поселения | А.С. Удалой |

|  |  |
| --- | --- |
| Постановление вносит: специалист первой категории (по архивной, кадровой и правовой работе) М.Г.Савченко  |  |

Приложение

к постановлению Администрации Ивановского сельского поселения
от \_\_\_.\_\_\_.2025 №\_\_\_\_

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Ивановского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Ивановского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Ивановского сельского поселения
по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию
по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации, а также порядок взаимодействия Администрации Ивановского сельского поселения с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами Ростовской области, органами местного самоуправления.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Ивановского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

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

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

постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555
«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

приказом министерства цифрового развития информационных технологий
и связи Ростовской области от 18.09.2023 № 187 «Об утверждении методических рекомендаций по работе в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело»;

Уставом муниципального образования «Ивановское сельское поселение»;

решением Собрания депутатов Ивановского сельского поселения от 25.10.2021 № 10 «Об утверждении Положения о муниципальной службе в Ивановском сельском поселении»;

распоряжением Администрации Ивановского сельского поселения от 30.04.2025 № 30 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Ивановского сельского поселения»;

распоряжением Администрации Ивановского сельского поселения от 22.11.2023 № 71«Об утверждении Регламента Администрации Ивановского сельского поселения».

1.3. Положения Порядка распространяются на все обращения, адресованные Администрации Ивановского сельского поселения, Главе Администрации Ивановского сельского поселения, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ ).

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются
к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению всех видов 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, поступивших на личном приеме, по почте, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных
и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы органа либо официального сайта органа
в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, за исключением обращений, для которых федеральным конституционным законом или федеральным законом установлен иной порядок рассмотрения.

1.4. Должностные лица и работники Администрации Ивановского сельского поселения, допустившие нарушение настоящего Порядка, несут ответственность предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые
для рассмотрения обращения документы и материалы 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов,
за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

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

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться
с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления
в письменной форме или в форме электронного документа, которое
в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня
его регистрации в Администрации Ивановского сельского поселения. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, специалистом ответственным за работу с обращениями граждан Администрации Ивановского сельского поселения (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями граждан) изготавливаются копии документов;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов,
за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.46 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа
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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указана фамилия гражданина или почтовый (электронный) адрес, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе органа, обеспечивающей идентификацию
и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации Ивановского сельского поселения для доставки обращений в письменной форме является: 347613, Ростовская область, Сальский район, с.Ивановка, ул. Ленина, 63.

Гражданин может лично передать обращение в письменной формеАдминистрацию Ивановского сельского поселения по адресу: 347613, Ростовская область, Сальский район, с.Ивановка, ул. Ленина, 63.

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

понедельник – пятница – 8.00 – 17.00;

предпраздничные дни – 8.00 – 16.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00 (мужчины) и 12.00 – 13.45 (женщины).

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются
в Администрацию Ивановского сельского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная), а также с использованием Единого портала, иной информационной системы органа либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Ивановского сельского поселения посредством Электронной приемной, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

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

Направление обращений посредством Электронной приемной осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

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

Подготовка ответов на обращения, направленные через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006
№ 59-ФЗ.

2.4. Прием обращений в телефонном режиме осуществляется
по «телефону доверия» в Администрации Ивановского сельского поселения (8-86372) 4-42-7 с 8.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Ивановского сельского поселения, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Ивановского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также
на официальном сайте Администрации Ивановского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

режим работы Администрации Ивановского сельского поселения;

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Администрации Ивановского сельского поселения;

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

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан по телефону (86372) 4-42-74: о местонахождении и графике работы Администрации Ивановского сельского поселения; о справочных телефонах
и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации Ивановского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе Электронной приемной; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

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

Глава Администрации Ивановского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу должностным лицам Администрации Ивановского сельского поселения по их компетенции.

Обращения граждан с резолюцией главы Администрации Ивановского сельского поселения ставятся на контроль.

2.9. Если в обращении, поступившем в Администрацию Ивановского сельского поселения не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Ивановского сельского поселения для рассмотрения в иной исполнительный орган, 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.

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

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

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

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

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращения, адресованные Администрации Ивановского сельского поселения, главе Администрации Ивановского сельского поселения, в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Администрации Ивановского сельского поселения, в течение семи дней со дня их регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.14. 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 главе Администрации Ивановского сельского поселения с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

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

3. Организация работы

по рассмотрению обращений граждан

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

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

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

3.3. В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, а также адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета
на Едином портале или в иной информационной системе органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем
или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган
в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение,
с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные
либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос,
на который ему неоднократно давались 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 Ивановского 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 Ивановского сельского поселения по предложению ответственного исполнителя по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ
на который размещен в соответствии с пунктом 3.46 настоящего раздела
на официальном сайте Администрации Ивановского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

При обращении граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, организует взаимодействие с уполномоченными должностными лицами в соответствии с утвержденным распределением обязанностей для осуществления приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11. По просьбе гражданина специалистом, ответственным за работу
с обращениями граждан, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения
и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие на бумажном носителе в Администрацию Ивановского сельского поселения по почте из федеральных государственных органов, органов исполнительной власти Ростовской области, от граждан в тот же день передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации.

3.13. Прием обращений в адрес Администрации Ивановского сельского поселения непосредственно от граждан, поступивших по почте из федеральных государственных органов, органов исполнительной власти Ростовской области, граждан, и документы, связанные с их рассмотрением, осуществляется должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, в соответствии с положениями настоящего Порядка.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Ивановского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются, а передаются для рассмотрения адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации.

3.15. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в специалисту, такое обращение направляется на рассмотрение специалисту по компетенции.

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется
с использованием межведомственной системы электронного документооборота
и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

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

3.17. Специалист, ответственный за работу 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 системе «Дело».

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

В случае, если место, предназначенное для номера, 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 заявителя и (или) адрес электронной почты;

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

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

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).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несёт специалист, ответственный за работу
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 глава Администрации Ивановского сельского поселения определяет исполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое).

Специалистом ответственным за делопроизводство в Администрации Ивановского сельского поселения вносится информация об исполнителях и текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело», которая автоматически направляется по принадлежности исполнителям с одновременным направлением специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для дальнейшей обработки и постановки на контроль.

Специалист ответственный за работу с обращениями граждан, оформляет уведомление заявителю о принятии его обращения к рассмотрению
по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Уведомление заявителю о рассмотрении обращения подписывается
главой Администрации Ивановского сельского поселения, на бумажном носителе
(в случае направления уведомления по почтовому адресу) и отправляется
по почте.

Уведомление заявителю о рассмотрении обращения подписывается
главой Администрации Ивановского сельского поселения и направляется в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной подписи (в случае направления уведомления на адрес электронной почты).

Сопроводительные письма к обращениям подписываются главой Администрации Ивановского сельского поселения, и передаются ответственным исполнителям под роспись.

3.23. Все обращения, поступившие в Администрацию Ивановского сельского поселения, направляются исполнителям в электронном виде по системе «Дело» и в бумажном виде.

3.24. 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.

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

3.26. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы
не входят в компетенцию Администрации Ивановского сельского поселения, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление
о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление
о переадресации направляется указанным гражданином способом.

3.27. Все обращения, по которым исполнителем принято решение
о перенаправлении, согласовываются с главой Администрации Ивановского сельского поселения.

3.28. Если заявитель ранее обращался в Администрацию Ивановского сельского поселения и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение рассмотрения заявителя для проведения проверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении
его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.29.  Обращения граждан, поступившие в Администрацию Ивановского сельского поселения по системе «Дело» из Правительства Ростовской области и поставленные ими на контроль, направляются специалистом ответственным за делопроизводство Администрации Ивановского сельского поселения главе Администрации Ивановского сельского поселения, который своей резолюцией определяет исполнителей обращения, дает необходимые поручения по его исполнению.

Контроль, за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

3.30. Запросы информации, поступившие в соответствии
с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, с резолюцией главы Администрации Ивановского сельского поселения, которая определяет порядок их рассмотрение, направляются ответственному исполнителю для предоставления информации по существу запроса.

Контроль, за соблюдением сроков рассмотрения указанных запросов осуществляется в соответствии с пунктом 7.5 раздела 7 настоящего Порядка.

3.31. Обращения, направляемые на рассмотрение в соответствии
с компетенцией в органы власти и организации, не являющиеся участниками системы «Дело» или МЭДО, на бумажном носителе, а также уведомления
и ответы гражданам, направляются на почтовый адрес, ответственными исполнителями.

3.32. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан
 составляются реестры отправки корреспонденции.

3.33. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле
от одного исполнителя другому. О такой передаче специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, делается отметка в регистрационной карточке системы «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.35.  В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким должностным лицам Администрации Ивановского 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.

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

В случае если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам местного самоуправления, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.36. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Ивановского сельского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должны подготовить ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в Администрации Ивановского сельского поселения.

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

3.37.  При обращении в Администрацию Ивановского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации
по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Ивановского сельского поселения по поручению главы Администрации Ивановского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в Администрации Ивановского сельского поселения.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается главой Администрации Ивановского сельского поселения, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.38. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Ивановского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Ивановского сельского поселения и его должностных лиц, направляются на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией.

Должностное лицо, которому направлен на рассмотрение запрос
или обращение, обязано подготовить ответ на него в письменной форме
не позднее, чем через четырнадцать дней со дня его регистрации
в Администрации Ивановского сельского поселения.

Ответ на запрос или обращение подписывается главой Администрации Ивановского сельского поселения, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

3.40. В случае, если обращение, направленное на рассмотрение
не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом специалисту Администрации, ответственному за рассмотрение обращений граждан.

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 Ивановского 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.  Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Ивановского сельского поселения в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или 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, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы

В случае если ответ на обращение подписан на бумажном носителе,
то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа.

В случае если ответ на обращение подписан в электронной форме
с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи,
то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, личный кабинет
в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются
в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина.

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

3.46. В случае, если заявителем к обращению приложены подлинники документов, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, составляется акт о получении подлинников документов (далее – акт)
с соблюдением требований, предусмотренных Инструкцией по делопроизводству, в двух экземплярах. Подлинники документов с приложением одного экземпляра акта в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации Ивановского сельского поселения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, возвращается заявителю по указанному в обращении почтовому адресу заказным письмом с уведомлением о вручении. Копии отправленных гражданину документов и второй экземпляр акта хранятся в отделе.

3.47. Ответы заявителям и в вышестоящие федеральные и областные органы печатаются на бланках, установленной формы в соответствии
с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Ивановского сельского поселения.

В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.48. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы, быть аргументированным, со ссылкой на конкретные сроки или этапы решения вопроса, либо давать разъяснение о невозможности его исполнения со ссылкой
на действующее законодательство, а также другие возможные варианты решения; ссылку на проведенную встречу или телефонный разговор (дата и каким должностным лицом была проведена встреча или разговор), а также полная
и объективная информация по поставленным в обращении вопросам
в соответствии с поручением главы Администрации Ивановского сельского поселения. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать какие меры приняты по обращению гражданина. При подготовке ответа заявители в обязательном порядке информируются о том, по распоряжению каких должностных лиц либо органов власти они готовились. Например: «По поручению главы Администрации Ивановского сельского поселения от…... №....» «На Ваше обращение к Президенту Российской Федерации... (Губернатору Ростовской области...)», «По поручению Правительства Ростовской области...».

На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина,
по фамилии которого оно зарегистрировано («Иванову И.И. – для ознакомления всех заинтересованных лиц», или «Ивановой А.А. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях,
по требованию лиц подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается
на коллективное обращение.

3.49. Информация по контрольному обращению, поступившему
с сопроводительными документами из вышестоящих органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы «Дело».

3.50. Ответственные исполнители несут установленную законодательством ответственность за полноту ответов.

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

3.52. Ответы на обращения граждан, поступившие из Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, от депутатов Законодательного Собрания Ростовской области подписываются главой Администрации Ивановского сельского поселения, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.53. Ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, подписываются главой Администрации Ивановского сельского поселения, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.54. После завершения рассмотрения обращения, проект ответа
на обращение и проект информации в адрес главы Администрации Ивановского сельского поселения о результатах рассмотрения обращения, а также проект письма с информацией на запросы по обращениям, находящимся на контроле и рассмотрении в вышестоящих органах власти, в обязательном порядке визируется в случае если дано такое поручение, и не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения направляются по системе «Дело» в формате «pdf» на визирование специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления заполнения регистрационной карточки проекта документа. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Администрации Ивановского сельского поселения.

Если в указанных выше проектах допущены нарушения в заполнении регистрационной карточки, проекты возвращаются исполнителю для доработки
и устранения допущенных нарушений в заполнении регистрационной карточки системы «Дело».

3.55. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения
в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку
с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Администрации Ивановского сельского поселения.

Глава Администрации Ивановского сельского поселения на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения
в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.57. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.58. Контроль, за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется специалистом, ответственным за работу
с обращениями граждан. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют должностные лица в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Ивановского сельского поселения.

3.59. Информация о результатах рассмотрения обращения с приложением ответа заявителю направляется по системе «Дело» в адрес главы Администрации Ивановского сельского поселения для принятия решения об окончании рассмотрения.

После завершения рассмотрения обращения специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан передается подлинник ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращению, где проверяется правильность их оформления.

3.60. При поступлении рассмотренных обращений граждан с резолюцией главы Ивановского сельского поселения «В дело» специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, снимает обращение с контроля. При этом проверяется соблюдение сроков рассмотрения обращения, в регистрационную карточку системы «Дело» вносится дата регистрации ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

3.61. При поступлении информации о рассмотрении обращения гражданина с резолюцией главы Администрации Ивановского сельского поселения «На контроль» специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, проставляет новый срок контроля до окончания выполнения поручения.

3.62. Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, ответ возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного ответа гражданину.

3.63. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции
по делопроизводству в Администрации Ивановского сельского поселения.

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

4. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших

по «телефону доверия» в Администрацию Ивановского сельского поселения

4.1. Настоящий Порядок устанавливает организацию работы
с обращениями граждан по «телефону доверия» в Администрацию Ивановского сельского поселения (далее – телефон доверия).

4.2. Основными задачами работы телефона доверия являются:

формирование эффективного механизма взаимодействия граждан
и органов местного самоуправления;

повышение качества и доступности государственных услуг, оказываемых населению органами исполнительной власти;

информирование должностных лиц о наиболее острых вопросах, возникающих у населения.

4.3. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан по телефону доверия осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в системе «Дело».

4.4. Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает обращения граждан, а также организует взаимодействие должностями лицами Администрации Ивановского сельского поселения
с населением.

4.5. Информация о функционировании и режиме работы телефона доверия размещена на официальном сайте Администрации Ивановского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

4.6. Прием обращений граждан осуществляется по телефону (8-86372)
 4-42-74 с 8.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

4.7. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ
на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

4.8. В случаях если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц либо требует дополнительной проверки изложенных в нем фактов, обращение регистрируется
и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

4.9. При обращении гражданин указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный (при наличии) адрес,
по которому должен быть направлен ответ, номер контактного телефона
(при наличии), излагает суть предложения, заявления, жалобы.

4.10. В случае поступления по телефону доверия обращения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, ему вправе отказать в регистрации обращения.

4.11. В случае поступления повторного обращения гражданина
по телефону доверия в период нахождения его обращения на рассмотрении, такое обращение не подлежит регистрации.

4.12. Обращения, поступившие по телефону доверия, регистрируются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан,
в системе «Дело» в течение трех дней со дня их поступления путем заполнения регистрационной карточки. При этом в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в обязательном порядке указывается «телефон доверия», после чего направляются главе Администрации Ивановского сельского поселения для рассмотрения.

4.13. Должностные лица обязаны внимательно разобраться в характере обращений, в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение и проинформировать заявителей.

4.14. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

4.15. Обращения граждан, поступившие по телефону доверия, рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством,
если главой Администрации Ивановского сельского поселения не указан иной срок.

4.16. Ответ на обращение подписывается главой Администрации Ивановского сельского поселение либо лицо временно исполняющее его обязанности.

4.17. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших
по телефону доверия, осуществляется главой Администрации Ивановского сельского поселения не менее чем за 2 дня до их истечения.

5. Рассмотрение обращений участников

специальной военной операции и членов их семей

5.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные
на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации
в соответствии с [Указом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=426999) Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647,
а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии
с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=487135) от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности
и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании
(о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие
в специальной военной операции;

к членам семьи граждан, указанных в абзаце первом настоящего пункта, относятся родители (усыновители), супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети
в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

5.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

5.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Администрации Ивановского сельского поселения.

5.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.22 раздела
3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении,
и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

5.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся на дополнительный контроль.

5.7. 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.

5.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

5.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции
и членов их семей подписываются главой Администрации Ивановского сельского поселения либо лицо временно исполняющее его обязанности.

5.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Ивановского сельского поселения в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

6. Личный прием граждан в Администрации Ивановского сельского поселения

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Ивановского сельского поселения, а также уполномоченными на то лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются, иные должностные лица.

6.2. Личный прием граждан главой Администрации Ивановского сельского поселения проводится в Администрации Ивановского сельского поселения в соответствии с утвержденным графиком.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации, и на информационном стенде в Администрации Ивановского сельского поселения.

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

6.3. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Ивановского сельского поселения проводится в кабинетах этих должностных лиц или других установленных местах.

6.4. В случае, если гражданин обратился к специалисту с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Ивановского сельского поселения, предварительная беседа с гражданином и предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста ответственного за работу с обращениями граждан. Предварительная запись на прием производится в день приема с 09.00 часов до 11.30 часов.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.5. Обращения в письменной форме или обращения в форме электронного документа с просьбой о личном приеме главой Администрации Ивановского сельского поселения направляются главе Администрации Ивановского сельского поселения для принятия им решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

6.6. В случае если в обращении, поступившем в Администрацию Ивановского сельского поселения в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме, после регистрации такого обращения работником оформляется карточка личного приема гражданина
по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку и передается
руководителю.

6.7. Организация проведения личного приема граждан возлагается
на специалистов, которым дано поручение.

Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан специалистом, которому дано поручение.

6.8. Личный прием граждан осуществляется по предъявлению 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.

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

6.10. 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 проведения личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.
В  остальных случаях дается ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием, или иным должностным лицом по его поручению.

6.11.  По окончании проведения 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.

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

6.13. Контроль, за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

Если руководителем, проводившим личный прием, рассмотрение обращения и направление ответа заявителю поручено иному должностному лицу,
то информация о результатах рассмотрения доводится ответственным исполнителем до руководителя, проводившего личный прием, для принятия решения о снятии поручения с контроля.

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

6.15. Обращение в письменной форме, принятое в ходе проведения личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии
с настоящим Порядком.

6.16.  Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на специалиста Администрации, ответственного за рассмотрение обращений граждан.

6.17. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации специалисту Администрации, ответственному за рассмотрение обращений граждан, и направляются главе Администрации Ивановского сельского поселения, в соответствии с настоящим Порядком.

3.18. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая специалисту Администрации, ответственному за рассмотрение обращений граждан, для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается должностному лицу, проводившему личный прием граждан, для доработки.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Ивановского сельского поселения, должностными лицами Администрации, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.2. Контроль, за рассмотрением обращений граждан осуществляется
в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.3.Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

 осуществляется контроль за сроками:

рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Ивановского сельского поселения из Правительства Ростовской области и поставленных им на контроль;

рассмотрения всех обращений, поступивших в Администрацию Ивановского сельского поселения, с резолюцией главы Администрации Ивановского сельского поселения.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется в следующем порядке:

7.4.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения поручений
по рассмотрению запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется главой Администрации Ивановского сельского поселения, который определяют порядок по их рассмотрению.

7.4.2. Информация в адрес органа государственной власти, направившего запрос, должна быть подготовлена ответственным исполнителем в течение десяти дней со дня регистрации запроса в Администрации Ивановского сельского поселения.

7.4.3. Контроль за соблюдением сроков направления информации, предусмотренных подпунктом 7.4.2 настоящего пункта, осуществляет работник, указанный в регистрационной карточке системы «Дело» в поле «контроль» и направивший запрос на рассмотрение (далее – контролер).

7.4.4. В случае непредставления ответственным исполнителем информации
по запросу в срок, установленный подпунктом 7.4.2 настоящего пункта, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления информации и готовит проект письма за подписью главы Администрации Ивановского сельского поселения в адрес должностного лица, ответственного за организацию рассмотрения указанного запроса, о несоблюдении сроков предоставления информации для принятия мер реагирования.

7.4.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, готовится проект письма за подписью главы Администрации Ивановского сельского поселения в адрес должностного лица, ответственного за организацию рассмотрения указанного запроса,
о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы
с обращениями граждан.

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

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Ивановского сельского поселения из Правительства Ростовской области и поставленных им на контроль, осуществляется в следующем порядке:

7.5.1. Контроль за соблюдением срока исполнения поручений
по рассмотрению обращений, поступивших в Администрацию Ивановского сельского поселения из Правительства Ростовской области и поставленных им на контроль, осуществляется главой Администрации Ивановского сельского поселения давший поручение по их рассмотрению.

7.5.2. Ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения в адрес Правительства Ростовской области должны быть подготовлены ответственным исполнителем в течение двадцати трех дней со дня поступления обращения
в Администрацию Ивановского сельского поселения.

7.5.3. Контроль за соблюдением срока направления ответов, предусмотренных подпунктом 7.5.2 настоящего пункта, осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан являющийся контролером.

7.5.4. В случае непредставления ответственным исполнителем ответа заявителю и в Правительство Ростовской области в срок, установленный подпунктом 7.5.2 настоящего пункта, контролер вносит в регистрационную карточку системы «Дело» уведомление о необходимости срочного представления ответа и готовит проект письма за подписью главы Администрации Ивановского сельского поселения в адрес ответственного за организацию рассмотрения указанного обращения, о несоблюдении сроков рассмотрения обращения для принятия мер реагирования.

7.5.5. В случае направления ответственным исполнителем ответа
на обращение после истечения срока, установленного частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, контролером готовится проект письма за подписью главы Администрации Ивановского сельского поселения, о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями.

7.5.6. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного
на контроль Правительством Ростовской области, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006
№ 59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с Правительством Ростовской области, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в Правительство Ростовской области.

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений
с резолюцией главы Администрации Ивановского сельского поселения поступивших в Администрацию Ивановского сельского поселения, и сроков исполнения поручений главы Администрации Ивановского сельского поселения
по рассмотрению обращений осуществляется в соответствии с действующим законодательством и положениями настоящего Порядка. Обращения снимаются
с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы.

8. Обжалование решений или действий

(бездействия) должностных лиц

Администрации Ивановского сельского поселения

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

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи
с рассмотрением обращения подается в письменной или в электронной форме
и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает на сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

В подтверждении своих доводов гражданин может прилагать сведения
и материалы либо их копии.

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Ивановского сельского поселения, подготовка
и подписание ответа на жалобу осуществляются по поручению главы Администрации Ивановского сельского поселения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Ответ на жалобу утверждается Администрации Ивановского сельского поселения.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Ивановского 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.

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Ивановского сельского поселения, по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Ивановского сельского поселения, указанных в абзаце втором пункта 8.4 настоящего раздела, осуществляется в административном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями о способе
и порядке обжалования осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Приложение № 1

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации Ивановского сельского поселения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Российская ФедерацияРостовская область Сальский район**АДМИНИСТРАЦИЯ****Ивановского сельского поселения**347613, Сальский район, с. Ивановка,ул. Ленина, д. 63тел. +7 (86372) 4-42-74;e-mail: Sp34359@donland.ru**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_**телефон для справок: 4-42-74 |  | Кaдрес:e-mail:кому: |

Уважаемый (-ая) ………..!

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в Администрацию Ивановского сельского поселения в соответствии с частью 1 статьи 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» взято на контроль главой Администрации Ивановского сельского поселения.

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

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

(должность исполнителя) \_\_\_(подпись)\_\_\_ (инициалы, фамилия)

 Приложение № 2

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации Ивановского сельского поселения

Главе Администрации Ивановского сельского поселения

(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку
с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

(дата, номер);

(дата, номер);

(дата, номер).

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

 Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1экз.

(должность исполнителя) \_\_\_ (подпись)\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Приложение № 3

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации Ивановского 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)