РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

ДУБОВСКИЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ

РОМАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 24.05.2018 г 58 х. Романов

**Об утверждении Порядка организации работы**

**по рассмотрению обращений граждан в**

**Администрации Романовского 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», на основании постановления Правительства Ростовской области от 02.08.2016 г. № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области" Администрация Романовского сельского поселения **постановляет**:

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

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

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Романовского сельского поселения С.В.Яцкий

 Приложение

к постановлению Администрации

Романовского сельского поселения

 от 24.05.2018 г № 58

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Романовского сельского поселения

1.Общие положения

1.1.Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Романовского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Романовского сельского поселения по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

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

-Конституцией Российской Федерации;

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

-Федеральным законом от 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 муниципального образования «Романовское сельское поселение »;

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

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

-Распоряжением Администрации Романовского сельского поселения от 08.11.2008 № 25 «а» «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Администрации Романовского сельского поселения»;

-Постановлением Администрации Романовского сельского поселения от 29.12.2012 г. № 122 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в Администрации Романовского сельского поселения.

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

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

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

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

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

-запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления Романовского сельского поселения и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

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

1.6.При рассмотрении обращения, поступившего в Администрации Романовского сельского поселения, гражданин имеет право:

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

-знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.43 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:

-письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

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

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

2.Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1.Почтовым адресом Администрации Романовского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 347417, Ростовская область, Дубовский район, х. Романов, ул. Молодежная, д.42 .

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

понедельник – пятница – 9.00 – 17.00;

предпраздничные дни – 9.00 – 16.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

2.3.Обращения в Администрации Романовского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной на официальном сайте Администрации Романовского сельского поселения www.<http://romanovsp.ru/> или по адресу электронной почты Администрации Романовского сельского поселения: sp09103@yandex.ru

2.4.Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863 77) 54-9-95

Телефон для справок: (863 77) 54-9-95.

2.5.Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Романовского сельского поселения, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Романовского сельского поселения в сети «Интернет»: www. <http://romanovsp.ru/>

2.6.Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом, по телефону: (863 77) 54-9-95.

2.7.Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Романовского сельского поселения в сети «Интернет»: <http://romanovsp.ru/>

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

режим работы Администрации Романовского сельского поселения района;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес Администрации Романовского сельского поселения;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом 1 категории по правовой и кадровой работе, о местонахождении и графике работы Администрации Романовского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Романовского 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 Романовского 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.

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

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, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.11.2.Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12.Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Романовского 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.

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

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

2.15.Обращения, направленные органами исполнительной власти Ростовской области или Дубовского района в Администрацию Романовского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Романовского сельского поселения . Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Романовского 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 Администрации Романовского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3.В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы 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 иные органы в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Романовского 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 Романовского сельского поселения.

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

3.8.В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.43 настоящего раздела на официальном сайте Администрации Романовского сельского поселения Дубовского района Ростовской области в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.10. 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 Романовского сельского поселения или должностному лицу Администрации Романовского сельского поселения.

3.11. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по правовой и кадровой работе.

3.12.По просьбе гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Обращения, поступившие в Администрации Романовского сельского поселения по факсу, принимаются и регистрируются специалистом по правовой и кадровой работе.

3.14.Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Романовского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Романовского сельского поселения, регистрируются в Администрации Романовского сельского поселения.

3.15.Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Романовского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом в регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Администрацию Романовского сельского поселения Дубовского района Ростовской области, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.17. Поступившие письма граждан сортируются на поступившие из вышестоящих органов власти и по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.18. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрации Романовского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится специалистом, ответственным по обращениям в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

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

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

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

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.22. 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;

-состав документа (количество страниц);

-реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

-краткое содержание обращения;

-рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

-вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

-кратность обращения (повторное, многократное);

-гражданство заявителя (при наличии информации);

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

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

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

3.23. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет специалист, ответственный по обращению граждан.

3.24. 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).

3.25. Специалист, ответственный за обращение граждан после регистрации обращения передаёт главе Администрации Романовского сельского поселения для проставления резолюции. После чего направляет обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливается, редактируется и распечатывается сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления 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, подписываются главой Администрации Романовского сельского поселения или замещающим его лицом.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается главой Администрации Романовского сельского поселения.

Сопроводительные письма в органы исполнительной власти подписываются главой Администрации Романовского сельского поселения

3.26. 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.

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

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

3.29. Если заявитель ранее обращался в Администрацию Романовского сельского поселения и не удовлетворен принятым решением, обращение передается специалистам в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

3.30. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Романовского сельского поселения из государственных органов в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Романовского сельского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

3.32. При необходимости срочной передачи обращения в течение дня специалист по работе с обращениями граждан передает по назначению под роспись.

3.33. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя специалиста по обращениям граждан. О такой передаче специалистом по обращениям граждан делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с 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 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.

3.36. Запрос, обращение направленные в Администрацию Романовского сельского поселения от члена Совета Федерации, депутатский запрос, обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, Дубовского районного Собрания депутатов направляется на рассмотрении тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через пятнадцать дней со дня регистрации в Администрации Романовского сельского поселения.

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 Романовского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, Дубовского районного Собрания депутатов по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Романовского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее пятнадцати дней со дня регистрации в Администрации Романовского сельского поселения.

 Ответ на обращение подписывается главой Администрации Романовского сельского поселения.

3.38. Запросы или обращения депутатов члена Совета Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, Собрания депутатов Дубовского района, поступившие в Администрацию Романовского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Романовского 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 пятнадцать дней со дня его регистрации в Администрации Романовского сельского поселения.

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 Романовского сельского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется и главе Администрации Романовского сельского поселения для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

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 главе Администрации Романовского сельского поселения, 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, 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 Романовского 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. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Романовского сельского поселения Дубовского района Ростовской области в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Романовского сельского поселения Дубовского района Ростовской области в письменной форме.

3.45. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Романовского сельского поселения Дубовского района Ростовской области, 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 Романовского сельского поселения сети «Интернет».

3.46. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Романовского сельского поселения, либо иным должностным лицом его замещающим.

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

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

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

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

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет главе Администрации Романовского сельского поселения для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом, ответственным за делопроизводство 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 органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования главе Администрации Романовского сельского поселения для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

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

4.Личный прием граждан в Администрации

Романовского сельского поселения

4.1.Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Романовского сельского поселения.

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

4.2. Личный прием граждан проводится главой Администрации Романовского сельского поселения ежедневно с 14.00 до 16.00.

 4.3. Личный прием граждан проводится главой Администрации Романовского сельского поселения в кабинете главы Администрации Романовского сельского поселения.

4.4. В случае, если гражданин обратился в приемную с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Романовского сельского поселения, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста, ответственного за обращение граждан.

4.5. В случае отсутствия в день приема главы Администрации Романовского сельского поселения 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 главе, с проведением личного приема, уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению главы в другой день,
по предварительному согласованию с гражданином.

4.6. 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.

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

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

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (согласно приложению к Порядку организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Романовского сельского поселения).
 В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

4.9. По окончании личного приема должностное лицо 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.

4.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного специалистом по обращениям граждан, вводит текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.11. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляет должностное лицо проводившее, личный прием.

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

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

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

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Романовского сельского поселения

5.3. Администрацией Романовского сельского поселения 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 местного самоуправления Романовского сельского поселения и их должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших от полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, из приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, из государственных органов власти и поставленных ими на контроль, Региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия» в Ростовской области, общественных приемных Губернатора Ростовской области, в ходе личных приемов, прямых телевизионных эфиров, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

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

-контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан 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.

6. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц Администрации Романовского сельского поселения

6.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Романовского сельского поселения, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

6.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Романовского сельского поселения подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

6.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии). В подтверждение своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

6.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Администрации Романовского сельского поселения, подготовка и подписание ответа возлагается на главу Администрации Романовского сельского поселения.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Романовского 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.

6.6. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Романовского сельского поселения, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого главой Администрации Романовского сельского поселения по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), указанных в пункте 6.4 настоящего раздела, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется специалистом по правовой и кадровой работе.

Приложение

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации

Романовского сельского поселения

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**РОМАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ДУБОВСКОГО РАЙОНА**

**РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

КАРТОЧКА

ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Дата приема: «\_\_\_\_\_**» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_ г. Регистр. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф. И. О. Заявителя**

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

**Адрес, телефон, заявителя**

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

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

**Категория заявителя**

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

**Место работы**

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

**Содержание обращения**

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

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

**Ф.И.О., должность ведущего прием**

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

**Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

**Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись заявителя** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(согласен с разъяснениями в ходе устной                                                                беседы)