

## ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан в  
Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Верхнеподпольненского 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 Верхнеподпольненского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

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

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

Уставом муниципального образования «Верхнеподпольненское 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 Правительства Ростовской области от 23.08.2012 № 365  
«О межведомственном электронном документообороте»;

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Верхнеподпольненского 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 муниципальных образований Ростовской области 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 Верхнеподпольненского 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 либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 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;

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 другие органы власти, органы местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

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

Ответ на обращение не дается в 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 Верхнеподпольненского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 34671, Ростовская область, Аксайский район, х.Верхнеподпольный, ул. Школьная, д. 1.

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

|                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| понедельник-четверг          | - 08:00-17:00;  |
| пятница                      | - 08:00-16:20;  |
| предпраздничные дни          | - 08:00-16:00;  |
| перерыв для отдыха и питания | - 12:00-13:40;  |
| суббота и воскресенье        | - выходные дни. |

2.3. Обращения в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения <http://verhnepodpolnenskoesp.ru>. или по адресу электронной почты Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения [sp02023@donpac.ru](mailto:sp02023@donpac.ru)

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (863 50) 3-46-42.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения не осуществляется.

Телефон для справок: (863 50) 3-46-42.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на

официальном сайте Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения в сети «Интернет»: <http://verhnepodpolnenskoesp.ru>.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется старшим инспектором по телефону: (863 50)3-46-42.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется старшим инспектором: о местонахождении и графике работы Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Верхнеподпольненского 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 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 органа местного самоуправления;

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.

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

Глава Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу специалистам Администрации

Верхнеподпольненского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения для рассмотрения в иной орган власти или орган местного самоуправления 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.

2.9. 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.

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

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Верхнеподпольненского 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.

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

2.13. 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.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти, Правительством Ростовской области 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 Верхнеподпольненского 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 Верхнеподпольненского 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 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.

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 Администрации Верхнеподпольненского 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 Верхнеподпольненского сельского поселения на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае если обращение, поступившее в Администрацию Верхнеподпольненского 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 местного самоуправления.

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 Верхнеподпольненского сельского поселения или должностному лицу Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится старшим инспектором.

3.11. По просьбе гражданина старшим инспектором на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения.

3.12. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, передаются старшим инспектором главе Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения письма с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которым они адресованы, лично.

3.14. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.16. Работник Администрации, ответственный за ведение делопроизводства, обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.17. 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.

3.18. 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 (глава Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения,);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

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



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

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

3.20. 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 «Якорь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.21. По содержанию каждого обращения глава Администрации определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, старший инспектор вносит в систему «Дело» проект резолюции. Специалистом подготавливается, редактируется и распечатывается уведомление заявителю (приложение № 1 к Порядку) о направлении его обращения для рассмотрения исполнителю или переадресации в другой орган власти, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителю о направлении обращения для рассмотрения исполнителю подписывается главой Администрации (приложение № 1 к Порядку).

Сопроводительные письма к обращениям о переадресации в другой орган власти, подписываются главой Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

3.22. 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.

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

3.24. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.25. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения из федеральных органов государственной власти, Правительства Ростовской области, органов исполнительной власти Ростовской области, в случаях, если они взяты ими на контроль, направляются на рассмотрение главе Администрации, он определяет порядок работы по рассмотрению обращения, и подписывают ответы на эти обращения в направившие их органы власти и заявителям.

3.26. Ответ в Правительство Ростовской области или в органы исполнительной власти Ростовской области должен содержать информацию о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.27. Подлинники обращений граждан возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.28. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя старшего инспектора ответственного за работу с обращениями. О такой передаче старшим инспектором делается отметка в системе «Дело» и обращение направляется другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.30. В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно нескольким специалистам Администрации Верхнеподпольненского 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.

3.31. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение должностному лицу в соответствии с поручением главы Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации.

Ответ на запрос направляется в соответствии с п.2.8 и п.2.9

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

3.32. При обращении в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в соответствии с п.2.8 и п.2.9.

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

3.33. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации

и ее должностных лиц, рассматриваются в срок, не позднее четырнадцати дней со дня регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан должностным лицом, которому поручено рассмотрение запроса или обращения главой Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, либо должностным лицом, непосредственно которому направлен запрос или обращение.

3.34. 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.

3.35. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.36. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.37. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения, в форме электронного документа направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.38. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

Если обращение поступило конкретному должностному лицу Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, то ответ на обращение подписывается этим должностным лицом.

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

3.40. Ответы заявителям и в организации, которые не являются участниками системы «Дело», печатаются на бланках установленной формы, в

соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответы в Правительство Ростовской области, органы исполнительной власти и органы местного самоуправления Ростовской области направляются по системе «Дело».

3.41. 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 старшему инспектору ответственному за работу с обращениями для изменения контрольных сроков. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.43. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен должностным лицом Правительства Ростовской области или органа исполнительной власти Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив о результатах согласования старшему инспектору ответственному за работу с обращениями для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.44. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения. Организацию делопроизводства по исполнению поручений главы Администрации осуществляет старший инспектор ответственный за работу с обращениями в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.45. После завершения рассмотрения письменного обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, сканируются и вносятся в СЭД «Дело», где старшим инспектором ответственным за работу с обращениями проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, старшим инспектором

ответственным за работу с обращениями ответ возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.46. При поступлении отработанных обращений граждан обращение снимается с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результатах рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

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

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

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

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

#### 4. Личный прием граждан в Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения

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

В случае необходимости, на личный прием главой Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, приглашаются иные должностные лица.

4.2. Прием граждан главой Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения проводится в форме личного приема в соответствии с графиком приема граждан. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах размещена на сайте Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, а также на стенде при входе в здание.

4.3. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности 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.

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

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

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный специалистом, которому поручено рассмотрение обращения главой Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

4.6. По окончании личного приема заявителя информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

4.7. По итогам личного приема текст поручения, внесенный в карточку личного приема (приложение №2 к Положению) старшим инспектором ответственному за работу с обращениями, вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

4.10. 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 Верхнеподпольненского сельского поселения.

5.3. 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 Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, 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:

из Правительства Ростовской области

из органов исполнительной власти Ростовской области и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Верхнеподпольненского 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. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, а также его должностных лиц

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

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

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

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

6.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) должностного лица Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения, подготовку и

подписание ответа осуществляет глава Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.

Для объективного рассмотрения жалобы глава Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению специалистов Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, глава Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения: отказывает в удовлетворении жалобы;

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

6.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Верхнеподпольненского сельского поселения.



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХНЕПОДПОЛЬНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО  
ПОСЕЛЕНИЯ

346716 х. Верхнеподпольный, ул. Школьная, 1 sp02023@donpac.ru

---

| дата | № | Адрес | Кому |
|------|---|-------|------|
|------|---|-------|------|

Уважаемый(ая) !

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в Администрацию Верхнеподпольненского сельского поселения, в соответствии с ч.1 ст.9 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривает

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок.

Должность

Ф.И.О.

Контактный телефон



АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХНЕПОДПОЛЬНЕНСКОГО 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, производившего личный прием)

---

(подпись)

---

(фамилия и инициалы)