

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«ТИТОВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ТИТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.05.2018 г. № 49

сл. Титовка

**Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в Администрации Титовского сельского поселения**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Титовского сельского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации Титовского сельского поселения:

от 02.09.2016 г. № 105 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Титовского сельского поселения»;

от 13.03.2018 г. № 20 «О внесении изменений в постановление Администрации Титовского сельского поселения от 02.09.2016 № 105»

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

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации
Титовского сельского поселения



Постановление вносит ведущий специалист
Администрации Титовского сельского поселения

Приложение
к постановлению
Администрации
Титовского сельского
поселения
от 25.05.2018 № 49

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Титовского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Титовского сельского поселения (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия Администрации Титовского сельского поселения с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Ростовской области, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления, иными организациями при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Областной закон Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Устав муниципального образования «Титовское сельское поселение»;

Регламент Администрации Титовского сельского поселения;

Инструкция по делопроизводству в Администрации Титовского сельского поселения.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности

рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение Администрации Титовского сельского поселения:

Почтовый адрес: 346118, Ростовская область, Миллеровский район, слобода Титовка, улица Ленина, д. 8.

Режим работы: с 8.00 час. до 12.00 час. и с 13.00 час. до 17.00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон Администрации Титовского сельского поселения для приема устных обращений: 8(86385) 55-2-60.

Факс для приема письменных обращений граждан: 8(86385) 55-2-40.

Адрес электронной почты Администрации Титовского сельского поселения – sp22236@donpac.ru

Официальный сайт Администрации Титовского сельского поселения: www.titovskoesp.ru

Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица Администрации Титовского сельского поселения осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы Администрации Титовского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты Администрации Титовского сельского поселения; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.2. Информирование заявителей в Администрации Титовского сельского поселения осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в Администрацию Титовского сельского поселения;

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте Администрации Титовского сельского поселения.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в общем отделе, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации на официальном сайте Администрации Титовского сельского поселения в сети Интернет, на информационных стендах в Администрации Титовского сельского поселения.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо Администрации Титовского сельского поселения подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения Администрации Титовского сельского поселения, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в Администрации Титовского сельского поселения размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и областных законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, почтовые адреса вышестоящих областных органов власти, телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты Администрации Титовского сельского поселения; графики приема граждан должностными лицами Администрации Титовского сельского поселения, образец заполнения обращения.

2.2. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Администрации Титовского сельского поселения;

доступ к нормативным правовым актам, регуливающим порядок рассмотрения обращений граждан;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4;

соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Администрацию Титовского сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан – поступление в Администрацию Титовского сельского поселения письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.3. Обращения в электронной форме направляются в Администрацию Титовского сельского поселения путем заполнения специальной электронной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.letters.donland.ru.

3.4. Обращения граждан с сопроводительными документами областных органов власти могут быть доставлены по почте либо в электронном виде с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.5. Обращения, поступившие в Администрацию Титовского сельского поселения, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

3.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, получив письмо с обращением, вскрывает конверт, проверяет наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из

обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

Акты составляются в двух экземплярах, один из которых хранится у работника общего отдела, второй приобщается к поступившему обращению.

3.7. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прилагается справка следующего содержания: «Письменного обращения к адресату нет» с датой и личной подписью работника общего отдела.

3.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу по обращениям граждан.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

3.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.10. Поступившие в адрес руководителя Администрации Титовского сельского поселения обращения с пометкой «Лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются для рассмотрения адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается руководителем специалисту, ответственному за работу по обращениям граждан, для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

4. Регистрация поступающих обращений граждан

4.1. Все поступающие в Администрацию Титовского сельского поселения письменные обращения граждан регистрируются в системе «Дело» специалистом, ответственным за работу по обращениям граждан, в течение трех дней с момента их поступления.

4.2. Специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность и зарегистрировать в системе «Дело».

4.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

4.4. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, ставит регистрационный штамп с отметкой о приеме, дату поступления письма и регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.5. Специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, обязан:

4.5.1. Прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы.

4.5.2. Проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

4.5.3. Заполнить регистрационную карточку системы «Дело», в которой указывается:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

социальное положение и (при необходимости) право на льготы автора обращения;

способ доставки (письмо, система «Дело», сайт и др.);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

код тематики обращения согласно действующему классификатору;

если от данного автора поступило более одного обращения, то для всех последующих уточняется, являются ли они повторными, отметка об этом делается в системе «Дело»;

осуществляется ввод необходимых примечаний, определяется и вводится фамилия и инициалы должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращения.

4.6. Если обращение направлено из вышестоящего органа власти или администрации другого муниципального образования, других организаций, то отмечается:

откуда оно поступило;

регистрационный номер и дата сопроводительного письма.

4.7. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили («коллектив ОАО «Миллеровосельмаш», «коллектив МОУ СОШ № 8»).

4.8. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

4.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационную карточку вносится запись «без подписи».

4.10. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

4.11. На каждое обращение заводится дело с указанием всех реквизитов письма и отмеченных данных заявителя.

5. Направление обращений граждан на рассмотрение

5.1. Главе Администрации Титовского сельского поселения передаются на рассмотрение все обращения граждан, поступившие в его адрес или адрес Администрации Титовского сельского поселения. Глава Администрации Титовского сельского поселения определяет должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений.

Обращения граждан, адресованные другим должностным лицам Администрации Титовского сельского поселения передаются по назначению.

5.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Титовского сельского поселения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3. Уведомления авторам обращений отправляются специалистом, ответственным за работу по обращениям граждан. Уведомления о переадресации обращений подписываются Главой Администрации Титовского сельского поселения.

Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

6. Рассмотрение обращений граждан

6.1. Обращения могут рассматриваться в Администрации Титовского сельского поселения или они могут быть направлены на рассмотрение в другие организации в соответствии с их компетенцией.

6.2. В случае, если поручение о рассмотрении обращения дается в другие организации в соответствии с их компетенцией, специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

6.3. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым (ответственный исполнитель).

6.4. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению. Информация по исполнению поручения представляется в адрес ответственного исполнителя.

6.5. Соисполнители не позднее 10 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

6.6. Персональную ответственность за сохранность материалов дела до момента передачи его работнику общего отдела несет ответственный исполнитель.

6.7. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя специалиста, ответственного за работу по обращениям граждан.

6.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

6.8.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

6.8.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

6.8.3. Готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.10. Письма с просьбами о личном приеме Главой Администрации Титовского сельского поселения рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Администрации Титовского сельского поселения, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

6.11. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Администрации Титовского сельского поселения, на имя которого поступило обращение, на основании служебной записки ответственного исполнителя (приложение № 4) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью должностного лица Администрации Титовского сельского поселения, на имя которого поступило обращение.

6.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Титовского сельского поселения или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о

чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.2. Письменное обращение, поступившее в Администрацию Титовского сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

7.3. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть, в порядке исключения, продлен Главой Администрации Титовского сельского поселения не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

7.4. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель на имя Главы Администрации Титовского сельского поселения готовит письмо с обоснованием необходимости продления срока.

7.5. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель связывает в системе «Дело» регистрационную карточку письма о продлении срока рассмотрения с регистрационной карточкой обращения. Специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, на основании имеющейся информации изменяет плановую дату исполнения в системе «Дело» и направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

7.6. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с вышестоящим органом, внести информацию о продлении срока в систему «Дело». Работник общего отдела на основании имеющейся информации изменяет плановую дату исполнения в системе «Дело».

7.7. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется специалистом, ответственным за работу по обращениям граждан.

8. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

8.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

8.2. Ответы на обращения граждан печатаются на бланках, установленного образца в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Титовского сельского поселения.

8.3. При подготовке ответов на обращения граждан заявители в обязательном порядке информируются о том, по распоряжению каких должностных лиц они готовились. Например: » и т.п.

8.4. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – 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.

8.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

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

8.7. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10-дневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

8.8. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Ростовской области, министерства жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области, по их поручениям, рассмотрены».

8.9. Ответы на обращения граждан, поступившие в Администрацию Титовского сельского поселения, подписываются Главой Администрации Титовского сельского поселения.

8.10. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы; быть аргументированным, со ссылкой на конкретные нормы законодательства, с освещением всех поставленных в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать мотивы отклонения. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

8.11. В ответе на поручение вышестоящих органов власти по рассмотрению обращений граждан должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

8.12. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

8.13. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Титовского

сельского поселения в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае, если в обращении не указан почтовый адрес.

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

8.15. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8.16. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

8.17. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за своевременное исполнение поручений по обращениям граждан и полноту ответов.

8.18. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, не позднее, чем за 5 календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения передаются работнику общего отдела, который проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

8.19. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается Главой Администрации Титовского сельского поселения.

8.20. Ответы заявителям регистрируются в системе «Дело» специалистом, ответственным за работу по обращениям граждан.

8.21. После регистрации ответа в системе «Дело» специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, передает его на отправку. Отправка ответов без регистрации не допускается.

8.22. Оригиналы документов возвращаются заявителю исполнителем путем личного вручения или посредством почтовой связи.

8.23. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В Администрации Титовского сельского поселения хранятся их копии.

8.24. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «В дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

8.25. В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

8.26. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются ответственными исполнителями после списания «В дело» авторами поручений по их рассмотрению.

8.27. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом, ответственным за работу по обращениям граждан, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Титовского сельского поселения.

8.28. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

8.29. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

9. Организация личного приема граждан

9.1. Основание для начала процедуры – поступление в Администрацию Титовского сельского поселения устной или письменной заявки на личный прием.

9.2. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Титовского сельского поселения и другими уполномоченными лицами по вопросам, отнесенным к их компетенции.

9.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителю Администрации Титовского сельского поселения, в соответствии с вопросами, отнесенными к их ведению, организация проведения приема возлагается на специалиста, ответственного за работу по обращениям граждан.

9.4. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

9.6. Специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

9.7. В случае повторного обращения специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, осуществляет подборку всех имеющихся в деле материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

9.8. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

9.9. Специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, на личный прием к Главе Администрации Титовского сельского поселения и другим уполномоченным лицам оформляется карточка личного приема на

каждого заявителя.

9.10. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

9.11. Должностные лица ведут прием граждан в соответствии с графиком на текущий год, специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, – ежедневно с 09.30 час. до 12.00 час. и с 14.00 час. до 16.30 час., кроме выходных и праздничных дней.

9.12. График приема граждан по согласованию с руководителем ежегодно составляется ведущим специалистом, утверждается Главой Администрации Титовского сельского поселения, вывешивается в Администрации Титовского сельского поселения на доступном для обозрения месте, публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном сайте Администрации Титовского сельского поселения.

9.13. Не позднее чем за день до личного приема граждан специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, представляет руководителю материалы по приему граждан для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

9.14. В случае невозможности проведения приема граждан Главой Администрации Титовского сельского поселения или другим уполномоченным лицом специалист, ответственный за работу по обращениям граждан, информирует об этом лиц, записавшихся на прием, и совместно с руководителем, который должен проводить прием, решает вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

9.15. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет специалист, ответственный за работу по обращениям граждан.

9.16. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

9.17. Во время личного приема должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

9.18. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

9.20. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

9.21. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.22. Карточка личного приема (при наличии и приложения к ней) не позднее следующего дня после приема направляется специалистом, ответственный за работу по обращениям граждан, на исполнение.

9.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

9.24. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема либо на выездном приеме подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с разделами 4, 6 настоящего Порядка. На таких обращениях ставится отметка «Принято на личном приеме».

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

9.26. Подготовка ответов по поручениям Главы Администрации Титовского сельского поселения и других уполномоченных лиц, осуществляющих личный прием граждан, по устным обращениям, поступившим на личном приеме и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с разделом 8 настоящего Порядка.

10. Контроль за рассмотрением обращений граждан

10.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

10.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

10.3. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации Титовского сельского поселения принимается Главой Администрации Титовского сельского поселения.

10.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

10.5. Обращения, поступившие из вышестоящих органов власти, депутатов различных уровней власти с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

10.6. Контроль за сроками рассмотрения и полнотой ответов осуществляет специалист, ответственный за работу по обращениям граждан.

10.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы заявителям.

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

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

11. Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан

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

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

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

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

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

11.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется Глава Администрации Титовского сельского поселения.

11.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению Главы Администрации Титовского сельского поселения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Титовского сельского поселения исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту, ответственному за работу по обращениям граждан.

11.5. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации Титовского сельского поселения информация о фактах нарушений передается Главе Администрации Титовского сельского поселения для принятия мер.

12. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан

12.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Титовского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе

рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации Титовского сельского поселения.

12.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и направляется по почте или передается лично.

12.3. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Администрации Титовского сельского поселения, чьи действия (бездействия) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах или уведомление о переадресации обращения по компетенции, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

12.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

12.5. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, вышестоящее должностное лицо Администрации Титовского сельского поселения:

12.5.1. Признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан;

12.5.2. Признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

12.6. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Титовского сельского поселения, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, в судебном порядке.

Приложение № 1
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Титовского
сельского поселения

АКТ № _____
ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в Администрацию Титовского сельского
(число, месяц, год)
поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Приложение № 2
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Титовского
сельского поселения

АКТ № _____
О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в Администрацию Титовского сельского
(число, месяц, год)
поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение № 3
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Титовского
сельского поселения

АКТ № _____
О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в Администрацию Титовского сельского
(число, месяц, год)
поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

Приложение № 4
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в Администрации Титовского
сельского поселения

Главе Администрации Титовского
сельского поселения
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в 1 экз.

(должность ответственного исполнителя) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)