Российская Федерация

Ростовская область

Администрация Семикаракорского городского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

.2022 г. Семикаракорск №

Об утверждении Порядка организации работы

по рассмотрению обращений граждан в

Администрации Семикаракорского городского 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», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом МО «Семикаракорское городское поселение»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Семикаракорского городского поселения согласно приложению.

 2. Руководителям структурных подразделений Администрации Семикаракорского городского поселения обеспечить выполнение настоящего постановления.

 3. Постановления Администрации Семикаракорского городского поселения от 21.08.2018 № 572 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Семикаракорского городского поселения», от 25.02.2020 № 109 «О внесении изменений в постановление Администрации Семикаракорского городского поселения от 21.08.2018 № 572 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Семикаракорского городского поселения» признать утратившими силу.

 4. Постановление вступает в силу после его официального обнародования на информационном стенде в здании Администрации Семикаракорского городского поселения и в библиотеке муниципального бюджетного учреждения «Городской культурно-досуговый центр». Семикаракорского городского поселения.

 5. Контроль за выполнением данного Постановления возложить на заместителя главы Администрации Семикаракорского городского поселения по социальному развитию и организационной работе Юсину Г.В.

Глава Администрации

Семикаракорского

городского поселения А.Н. Черненко

Постановление вносит: Заместитель главы Администрации

Семикаракорского городского поселения Юсина Г.В.

исп. Паршина Н.П.

Приложение к постановлению

Администрации Семикаракорского городского поселения

от .2022 №

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Семикаракорского городского поселения

1. Общие положения

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной 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»;

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

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

 Уставом муниципального образования «Семикаракорское городское поселение»;

Регламентом Администрации Семикаракорского городского 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 Семикаракорского городского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Семикаракорского городского поселения 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 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 Администрацию Семикаракорского городского 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 3.47 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. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

1.7.2. Обращение, поступившее в Администрацию Семикаракорского городского поселения или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

1.8. 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 Семикаракорского городского поселения области для доставки письменных обращений является: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, г. Семикаракорск, ул. Ленина, д. 138.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную Администрации Семикаракорского городского поселения (далее – приемная) по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, г. Семикаракорск, ул. Ленина, д. 138.

2.2. График (режим) работы Администрации Семикаракорского городского поселения:

понедельник – пятница – 8.00 – 17.00;

предпраздничные дни – 8.00 – 16.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

2.3. Обращения в Администрацию Семикаракорского городского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Семикаракорского городского поселения [www.semikarakorsk-adm.ru](http://www.semikarakorsk-adm.ru). в разделе Глава Администрации - Интернет приемная или по адресу электронной почты Администрации Семикаракорского городского поселения: gp35367@donpac.ru.

Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса,
к рассмотрению не принимаются.

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам:
(886356) 4-16-37.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрацию Семикаракорского городского поселения не осуществляется.

 Телефон для справок специалиста Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан (886356) 4-06-47.

 2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Семикаракорского городского поселения, почтовом адресе и адресе электронной почты, для направления обращений заявителями, размещены на официальном сайте Администрации Семикаракорского городского поселения: www.semikarakorsk-adm.ru.

 2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан по телефону – (886356) 4-06-47.

 2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Семикаракорского городского поселения: www.semikarakorsk-adm.ru.

 На информационном стенде в здании Администрации Семикаракорского городского поселения размещается следующая обязательная информация:

 режим работы Администрации Семикаракорского городского поселения;

фамилию, имя, отчество и должность лица, осуществляющего прием письменных обращений и устное информирование заявителей;

 требования к письменным обращениям граждан;

 график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

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

 местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений заявителей и устное информирование заявителей;

 почтовый адрес Администрации Семикаракорского городского поселения;

 адрес официального сайта Администрации Семикаракорского городского поселения;

 график личного приема граждан в приемной Губернатора Ростовской области в Семикаракорском районе;

 почтовый адрес Правительства Ростовской области;

 адреса официальных сайтов Правительства области, областных органов исполнительной власти;

 почтовые адреса федеральных органов государственной власти.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями: о местонахождении и графике работы Администрации Семикаракорского городского поселения; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Семикаракорского городского поселения; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация о деятельности не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

 не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

не сообщается номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

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.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней
со дня регистрации в Администрации Семикаракорского городского поселения, если главой Администрации Семикаракорского городского поселения, или лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Семикаракорского городского поселения, заместители главы Администрации Семикаракорского городского поселения, в соответствии с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу в иные органы, должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

 Направление обращения на рассмотрение в другой орган осуществляется на основаниипоручения должностного лица с указанием наименования органа и его должностного лица**,** куда направляется обращение, при этом исполнителем заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

 Если в обращении, поступившем в Администрацию Семикаракорского городского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Семикаракорского городского поселения для рассмотрения в иной орган или должностному лицу с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются с даты регистрации обращения в органе, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

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

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

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

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Семикаракорского городского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и копия передается специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями.

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

 2.11.2. Исполнители несут ответственность:

 - за качественное, объективное рассмотрение, а так же полноту ответов на обращения.

 - за соблюдение сроков рассмотрения обращений и направления ответов заявителям.

 Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Семикаракорского городского поселения в письменной форме, после подписания должностным лицом, направляется исполнителем по почтовому адресу, указанному в обращении.

 Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Семикаракорского городского поселения через электронную приемную, на электронную почту Администрации Семикаракорского городского поселения, после подписания должностным лицом, направляется исполнителем в приемную для направления заявителю. Работник приемной направляет ответ по адресу электронной почты, указанному в обращении с электронной почты Администрации Семикаракорского городского поселения. Отметка об отправке ставится на обратной стороне ответа.

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

2.14. 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 федеральными государственными органами власти в Администрацию Семикаракорского городского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Губернатором Ростовской области, первыми заместителями Губернатора Ростовской области, заместителями Губернатора Ростовской области. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Семикаракорского городского 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 Семикаракорского городского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

 3.2.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Семикаракорского городского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации Семикаракорского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

 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, 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.

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

 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 Семикаракорского городского 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 Семикаракорского городского поселения на основании предложения ответственного исполнителя.

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

 3.7.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.44  настоящего раздела на официальном сайте Администрации Семикаракорского городского поселения 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.

 3.8. 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 Семикаракорского городского поселения или должностному лицу Администрации Семикаракорского городского поселения.

 3.10. Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Семикаракорского городского поселения, независимо от способов их доставки, производится работником приемной Администрации Семикаракорского городского поселения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

 Обращения, поступившие в приёмную Администрации Семикаракорского городского поселения после 15.00 часов, регистрируются следующим днем.

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

 3.12.  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.

 3.13. После первичной обработки в приёмной Администрации Семикаракорского городского поселения, визирования главой Администрации Семикаракорского городского поселения, поступившие обращения (почта, информационная телекоммуникационная сеть – «Интернет» (далее – «Интернет»), межведомственный электронный документооборот «МЭДО» (далее – «МЭДО»), факсимильное обращение) и документы, связанные с их рассмотрением, в тот же день в 11.00 и 15.00 часов передаются под роспись специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 3.14. Специалист Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан проверяет установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

 3.15. Ежедневно, до 17 часов, исполнители получают письменные обращения по курируемым вопросам от специалиста Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан под роспись.

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

 3.16.1. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Администрацию Семикаракорского городского поселения, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

 3.17. Поступившие к специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль для дальнейшей обработки.

 3.18. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»), в автоматизированной системе «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан».

 3.19. Специалист Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело», в автоматизированной системе «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан».

 3.20. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело», в автоматизированную систему «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан».

 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);

 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);

 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).

 3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет работник приемной Администрации Семикаракорского городского поселения, в автоматизированную систему «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан» несет специалист Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 3.22. 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», в автоматизированную систему «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан».

 Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

 3.23. По содержанию каждого обращения глава Администрации Семикаракорского городского поселения определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

 Информация об исполнителях и текст поручения вносятся специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан в систему «Дело», в автоматизированную систему «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан».

 Глава Администрации Семикаракорского городского поселения, заместители главы Администрации Семикаракорского городского поселения могут направлять обращения заявителей для рассмотрения по существу в иные органы, должностным лицам 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 Семикаракорского городского поселения, заместителями главы Администрации Семикаракорского городского поселения.

 Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются главой Администрации Семикаракорского городского поселения, заместителями главы Администрации Семикаракорского городского поселения.

 Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются главой Администрации Семикаракорского городского поселения, заместителями главы Администрации Семикаракорского городского поселения.

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

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

 3.26. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы
не входят в компетенцию Администрации Семикаракорского городского 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.

 3.27. Если заявитель ранее обращался в Администрацию Семикаракорского городского поселения и не удовлетворен принятым решением, обращение передается для рассмотрения заместителям главы Администрации Семикаракорского городского поселения в соответствии с утвержденным распределением обязанностей.

 3.28. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Семикаракорского городского поселения из федеральных органов государственной власти, Правительства Ростовской области, в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются главе Администрации Семикаракорского городского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

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

 3.30. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти, Правительство Ростовской области только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

 3.31. При необходимости срочной передачи обращения главе Администрации Семикаракорского городского поселения работник приёмной имеет право передать его по назначению незамедлительно.

 3.32. Обращения, направляемые для рассмотрения в органы исполнительной власти Ростовской области и органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, рассылаются специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 3.33. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя специалиста Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан. О такой передаче специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями 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 исполнителям, 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 не позднее, чем за 3 дня до срока, указанного в поручении.

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

В случае, если рассмотрение обращения поручено совместно заместителям главы Администрации Семикаракорского городского поселения, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается заместитель главы Администрации Семикаракорского городского поселения, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.36. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Семикаракорского городского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в Администрации Семикаракорского городского 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 Семикаракорского городского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Семикаракорского городского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в Администрации Семикаракорского городского поселения.

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

3.38. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, депутатов Собрания депутатов Семикаракорского городского поселения, поступившие в Администрацию Семикаракорского городского поселения по вопросам, входящим в компетенцию в Администрации Семикаракорского городского поселения, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в Администрации Семикаракорского городского 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 Семикаракорского городского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации Семикаракорского городского поселения для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения и определении исполнителя.

3.40. 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.

 3.41. В случае получения в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, Администрация Семикаракорского городского поселения обязана в течение 15 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..

3.42. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах, обращение направлено по компетенции в другой орган 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.

3.43. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа
по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем
в Администрацию Семикаракорского городского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Семикаракорского городского поселения в письменной форме.

3.44. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Семикаракорского городского поселения в письменной форме, 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 Семикаракорского городского поселения в письменной форме в сети «Интернет».

3.45. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Семикаракорского городского поселения, заместителями главы Администрации Семикаракорского городского по его поручению.

3.46. 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.

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

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

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

Служебную записку с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.50. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

 3.51. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 3.52.  Проект ответа согласовывается исполнителем с заместителем главы Администрации Семикаракорского городского поселения по курируемым вопросам (далее заместитель главы). Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, заместитель главы возвращает его исполнителю для доработки.

 После завершения рассмотрения письменного обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 3.53. При поступлении отработанных обращений граждан, специалист Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями 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».
На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись специалиста Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 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.

 3.56. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Семикаракорского городского поселения из общественной приемной 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 общественной приемной Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Личный прием граждан в Администрации

Семикаракорского городского поселения

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Семикаракорского городского поселения, заместителями главы Администрации Семикаракорского городского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Семикаракорского городского поселения, руководители муниципальных предприятий и учреждений, иные должностные лица.

4.2. Прием граждан главой Администрации Семикаракорского городского поселения проводится в форме личного приема в Администрации Семикаракорского городского поселения.

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

 4.3. Личный прием граждан заместителями главы Администрации Семикаракорского городского поселения в Администрации Семикаракорского городского поселения осуществляется в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

 График приема граждан составляется один раз в полугодие по согласованию с главой Администрации Семикаракорского городского поселения, заместителями главы Администрации Семикаракорского городского поселения специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан и подписывается главой Администрацией Семикаракорского городского поселения.

 График приема граждан 1 раз в полугодие публикуется в газете «Семикаракорские вести», размещается на официальном сайте Администрации Семикаракорского городского поселения в сети «Интернет»: www.semikarakorsk-adm.ru. и вывешивается на информационном стенде в Администрации Семикаракорского городского поселения.

 4.4. В случае, если гражданин обратился к специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Семикаракорского городского поселения, заместителям главы Администрации Семикаракорского городского поселения (далее – руководитель), предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 4.5. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию Семикаракорского городского поселения в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме главы Администрации Семикаракорского городского поселения, заместителями главы Администрации Семикаракорского городского поселения, после регистрации обращения оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается руководителю для согласования личного приема.

 Предварительная запись гражданина на личный прием может проводиться в телефонном режиме.

 4.6. По результатам личного приема граждан руководителем, проводившим личный прием, дается поручение, проставляется дата и подпись.

 Оформленная карточка личного приема своевременно передается специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан для учёта.

 4.7. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме главы Администрации Семикаракорского городского поселения, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются главе Администрации Семикаракорского городского поселения для принятия решения о личном приеме или по его поручению – иным должностным лицом.

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

 4.9. Организация проведения личного приема граждан, возлагается на специалиста Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 Информация о месте, днях и часах приема, а так же о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан, специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан.

 4.10. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность, полномочия. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

 4.11. В случае отсутствия в день приема главы Администрации Семикаракорского городского поселения по его поручению прием может осуществлять заместитель главы Администрации Семикаракорского городского поселения по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

 В случае несогласия граждан записавшихся на личный прием к главе Администрации Семикаракорского городского поселения, о проведении личного приема заместителем главы Администрации Семикаракорского городского поселения, прием проводится по решению главы Администрации Семикаракорского городского поселения в другой день.

 4.12. При устном обращении граждан с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Семикаракорского городского поселения, специалист Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан консультирует гражданин о порядке записи на личный прием, составляет краткую аннотацию обращения и оформляет результат приёма, вносит данные в регистрационную карточку автоматизированной системы «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан», и дополнительно заводит карточку личного приема гражданина.

 4.13. В целях разъяснения гражданам порядка предоставления муниципальных услуг или исполнения муниципальных функций Администрацией Семикаракорского городского поселения на личный прием граждан могут приглашаться должностные лица Администрации Семикаракорского городского поселения, предоставляющие соответствующие муниципальные услуги и исполняющие муниципальные функции.

 4.14. В случае повторного обращения граждан о записи на личный прием специалист Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан осуществляет сбор всех имеющихся в Администрации Семикаракорского городского поселения обращений материалов, касающихся обращения гражданина, и представляет их проводящему личный прием.

 4.15. На граждан записанных, на личный прием, оформляется карточка личного приема на бумажном носителе согласно [приложению](http://www.donland.ru/Default.aspx?pageid=111205#pril1) № 2 к настоящему Порядку.

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

 4.17. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия граждан 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 главой Администрацией Семикаракорского городского поселения или заместителем главы Администрации Семикаракорского городского поселения, проводившим личный прием.

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

 4.19. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, специалистом Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан, вводятся в регистрационную карточку автоматизированной системы «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан», регистрационную карточку системы «Дело».

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

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

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

 4.23. При повторном обращении с просьбой о личном приеме к главе Администрации Семикаракорского городского поселения по одному и тому же вопросу, если гражданину давались устные разъяснения на предыдущем приеме и ранее неоднократно давался письменный ответ на поставленные вопросы и при этом гражданином не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан, вправе рекомендовать заявителю обратиться в иные органы к полномочиям, которых относится решение поднимаемых гражданином вопросов.

 Указанное решение заносится в карточку автоматизированной системы «Учет и контроль исполнения письменных и устных обращений граждан».

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

 4.25. Глава Администрации Семикаракорского городского поселения на встречах граждан с информационной группой предусматривает время для проведения личного приема граждан в заранее определенных местах.

 Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на секретаря информационной группы или лицо, которое ведет протокол встречи.

 4.26. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки и гражданин не удовлетворен полученными разъяснениями, он вправе представить письменное заявление для рассмотрения по существу поставленных вопросов в обращении в порядке, установленном федеральным законодательством и настоящим Порядком.

 4.27. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых главой Администрации Семикаракорского городского поселения, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации специалисту по работе с обращениями граждан Администрации Семикаракорского городского поселения и направляются должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

 Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых главой Администрации Семикаракорского городского поселения, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим порядком.

 4.28. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая специалисту Администрации Семикаракорского городского поселения по работе с обращениями граждан для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается секретарю информационной группы или лицу, которое вело протокол, для доработки.

5. Рассмотрение обращений по поручению

Губернатора Ростовской области, поступивших

из Правительства Ростовской области

5.1. Срок рассмотрения обращения по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в Администрации Семикаракорского городского поселения, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

5.2. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продление срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

5.3. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан Администрации Семикаракорского городского поселения.

5.6. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

Если в соответствии с поручением Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

Доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также
на бумажном носителе с визами соисполнителей и представляется вместе с материалами по обращению в отдел обращений.

5.7. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

5.8. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные
по поручению Губернатора Ростовской области, проекты докладов на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращений,
а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись Губернатору Ростовской области, визируются заместителем главы Администрации Семикаракорского городского поселения по социальному развитию и организационной работе.

Заместитель главы Администрации Семикаракорского городского поселения по социальному развитию и организационной работе вправе вернуть на доработку проект ответа или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

5.9. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле специалиста по работе с обращениями граждан Администрации Семикаракорского городского поселения.

В случае, если в ответе, направленном Губернатору Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль специалистом по работе с обращениями граждан Администрации Семикаракорского городского поселения

5.10. Поручения, данные Губернатором Ростовской области во время приема граждан в ходе его рабочих поездок, поступившие в Администрацию Семикаракорского городского поселения на рассмотрение, передаются главе Администрации Семикаракорского городского поселения для ознакомления и определения должностного лица для организации его рассмотрения в соответствии с распределением обязанностей и настоящим Порядком.

Регистрация обращений осуществляется в системе «Дело» специалистом приемной в течение трех дней со дня поступления.

Письменные обращения граждан, переданные Губернатору Ростовской области в ходе его рабочих поездок, поступившие в Администрацию Семикаракорского городского поселения на рассмотрение, передаются главе Администрации Семикаракорского городского поселения для ознакомления и определения должностного лица, для организации его рассмотрения в соответствии с распределением обязанностей и настоящим Порядком.

Регистрация обращений осуществляется в системе «Дело» специалистом приемной в течение трех дней со дня поступления.

5.11. Поручения, данные Губернатором Ростовской области по итогам приема граждан с использованием информационной системы «Интерактивная приемная Губернатора Ростовской области», поступившие в Администрацию Семикаракорского городского поселения на рассмотрение, передаются главе Администрации Семикаракорского городского поселения для ознакомления и определения должностного лица, для организации его рассмотрения в соответствии с распределением обязанностей и настоящим Порядком.

Регистрация обращений осуществляется в системе «Дело» специалистом приемной в течение трех дней со дня поступления.

5.12. При поступлении повторных обращений по вопросам, рассмотренным по поручению Губернатора Ростовской области, данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком, направляются должностному лицу в соответствии с распределением обязанностей.

При этом должностным лицом определяется порядок повторного рассмотрения вопросов, поднятых в обращении, а также организуется подготовка ответственным должностным лицом пояснительной записки.

Пояснительная записка передается в отдел обращений граждан Правительства Ростовской области ответственным должностным лицом в течение пяти дней со дня регистрации обращения в Администрации Семикаракорского городского поселения.

Отдел обращений передает поступившую пояснительную записку в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области вместе с копией обращения заявителя.

6. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения
Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

6.1.  Обращения, поступившие в Администрацию Семикаракорского городского поселения, после проведения «прямых эфиров» Губернатора Ростовской области передается главе Администрации Семикаракорского городского поселения для ознакомления и определения должностного лица, для организации его рассмотрения в соответствии с распределением обязанностей. Регистрация обращений осуществляется в системе «Дело» специалистом приемной в течение трех дней со дня поступления. При этом в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в обязательном порядке указывается дата проведения «прямого эфира» и наименование редакции средства массовой информации, где проводился «прямой эфир».

 6.2.  Должностное лицо Администрации Семикаракорского городского поселения, которому поручено рассмотрение обращений, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращениях, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращений.

6.3. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

6.4. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению Губернатора Ростовской области.

6.5. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя
не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

6.6. После подготовки ответа должностное лицо, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

6.7. Ответ на обращение подписывается главой Администрации Семикаракорского городского поселения.

6.8. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в пресс-службу Губернатора Ростовской области.

6.9. Копия ответа, данного заявителю, направляется специалистом приемной в пресс-службу по системе «Дело».

6.10. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращения, и соблюдением настоящего Порядка возлагается должностное лицо, которому было поручено рассмотрение обращений.

7. Контроль за исполнением

рассмотрения обращений

7.1. 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.

7.2. В обязательном порядке на контроль ставятся все обращения граждан, поступившие из:

- федеральных органов государственной власти;

- Правительства Ростовской области;

- отраслевых органов региональной власти;

- общественной приемной Губернатора Ростовской области;

- в ходе прямых линий, телевизионных эфиров Президента Российской Федерации, Губернатора Ростовской области.

На контроль ставятся:

- коллективные обращения;

- резонансные обращения и имеющие наибольшую социальную значимость;

- обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан;

- повторные обращения граждан, в том числе в вышестоящие и надзорные органы власти;

- обращения с жалобами на неудовлетворенность граждан результатами рассмотрения обращений.

Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе Администрации Семикаракорского городского поселения и должностных лиц, выявления принятых ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.3.  Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку на контроль поручений главы Администрации Семикаракорского городского поселения;

- подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;

- снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7.4. Жалобы граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их обращений, о нарушениях норм федерального законодательства и прав граждан должны рассматриваться с проведением соответствующих проверок. Организация и проведение проверок изложенных доводов осуществляется, с обязательным участием заявителей (выезд на место, личный прием, личная беседа в телефонном режиме).

7.5. Ответ по итогам рассмотрения повторного обращения должен содержать не только информацию по существу поднятого вопроса, но и вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов автора о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

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

7.7. В случае если доводы не нашли подтверждения, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

7.8. Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, должны быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

7.9. Ответственность за своевременное, качественное, объективное и полное рассмотрение обращений граждан несут руководители структурных подразделений Администрации Семикаракорского городского поселения и ее подведомственных учреждений.

7.10. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

7.11. Контроль за соблюдением качеством, полнотой и объективностью ответов, направляемых гражданам осуществляют заместители главы Администрации по курируемым вопросам.

7.12. Организуют и координируют работу по осуществлению контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, качеством, полнотой и объективностью ответов, направляемых гражданам, а также за сроками и качеством исполнения поручений главы Администрации Семикаракорского городского поселения – заместители главы Администрации Семикаракорского городского поселения по курируем вопросам.

8. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений или действий (бездействия)
Администрации Семикаракорского городского поселения,

а также должностных лиц

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

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

8.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Семикаракорского городского 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.

8.4. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней
со дня регистрации жалобы в Администрации Семикаракорского городского поселения.

Заместитель главы Администрации

Семикаракорского городского

поселения по социальному развитию

и организационной работе Г.В. Юсина

Приложение № 1

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации Семикаракорского городского поселения

|  |  |
| --- | --- |
| Исходящий номер  | Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Уведомляем, что Ваше обращение, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено для рассмотрения по компетенции в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

Приложение № 2

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации Семикаракорского городского поселения

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

№ \_\_\_ « \_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность

уполномоченного лица,

проводившего личный прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)