**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ АЗОВСКИЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**«КУГЕЙСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КУГЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13 июня 2023 года. № 66 с.Кугей

**Об утверждении Порядка организации** **работы по рассмотрению обращений** **граждан в Администрации Кугейского сельского поселения**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом [от 18.09.2006 № 540-ЗС](http://www.donland.ru/documents/Ob-obrashheniyakh-grazhdan?pageid=128483&mid=134977&itemId=233) «Об обращениях граждан» Администрацию Кугейского сельского поселения, Постановлением Правительства  Ростовской области от 03.08.2016 г. № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области», руководствуясь Уставом муниципального образования «Кугейское сельское поселение»,

**П О С Т А Н О В Л Я Ю**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Кугейского сельского поселения согласно [приложению](http://www.donland.ru/documents/Ob-utverzhdenii-Poryadka-organizacii-raboty-po-rassmotreniyu-obrashhenijj-grazhdan-v-Pravitelstve-Rostovskojj-oblasti?pageid=128483&mid=134977&itemId=24295#p).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Кугейского сельского поселения от 04.04.2022 № 52 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Кугейского сельского поселения».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования, а также подлежит размещению на официальном сайте Администрации Кугейского сельского поселения и на информационном стенде в здании Администрации Кугейского сельского поселения.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

 Глава Администрации

### Кугейского сельского поселения Н.О.Шаповалова

Приложение к Порядку организации работы

 по рассмотрению обращений граждан

  в Администрации Кугейского

 сельского поселения

**ПОРЯДОК**

**организации работы по рассмотрению обращений граждан**

**в Администрации Кугейского сельского поселения**

**1. Общие положения**

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

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

Конституцией Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 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 18.09.2007 № 786-ЗС «О муниципальной службе в Ростовской области»;

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

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

Распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

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

Уставом Муниципального образования «Кугейское сельское поселение»;

Распоряжениям Администрации Кугейского сельского поселения области [от 23.08.2012 № 365](http://www.donland.ru/documents/O-mezhvedomstvennom-ehlektronnom-dokumentooborote?pageid=128483&mid=134977&itemId=21879) «О межведомственном электронном документообороте»;

Инструкцией по делопроизводству Администрации Кугейского сельского поселения.

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

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

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

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

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

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области, организациях, учреждениях, 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, организацию, учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

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

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

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

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

Ответ на обращение не дается в случаях, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка.

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Почтовым адресом Администрации Кугейского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 346761, Ростовская область, Азовский район, с.Кугей, ул.Октябрьская 35.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию Кугейского сельского поселения по адресу: 346761, Ростовская область. Азовский район, с.Кугей, ул.Октябрьская 35.

2.2. Режим работы Администрации Кугейского сельского поселения:

понедельник – четверг             – 8:30 – 16:45;

среда - неприемный день;

пятница                                      – 8:30 – 16:30;

предпраздничные дни               – 8:30 – 15:45;

суббота и воскресенье               – выходные дни;

перерыв                                      – 12:00 – 13:00.

2.3. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (86342) 3-08-08.

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

Телефон для справок: (86342) 3-08-08, 0-08-36.

Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником администрации по телефону: (86342) 3-08-08.

2.4. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах Администрации Кугейского сельского поселения, почтовом адресе и адресе Электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Кугейского сельского поселения в сети «Интернет»: www.**кугей.рф.**

2.5. На информационном стенде Администрации Кугейского сельского поселения размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации Кугейского сельского поселения;

почтовый адрес Администрации Кугейского сельского поселения;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема главы Администрации Кугейского сельского поселения;

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

2.6. В телефонном режиме гражданам предоставляется информация о местонахождении и графике работы Администрации Кугейского сельского поселения, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта Администрации Кугейского сельского поселения в сети Интернет, об адресе электронной почты, о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

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

не сообщается телефон, по которому можно связаться с заявителем;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности Администрации Кугейского сельского поселения;

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.

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

Глава Администрации Кугейского сельского поселения, заместитель главы Администрации Кугейского сельского поселения с распределением обязанностей, направляют обращения граждан для рассмотрения по существу должностным лицам Администрации в соответствии их компетенцией.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Кугейского сельского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Кугейского сельского поселения для рассмотрения в иной орган власти с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе власти, в который оно направлено для рассмотрения по существу. Уведомление о переадресации обращения направляется по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.8. 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.

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

2.10. По направленному в установленном законом порядке запросу иным органам власти или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11. Ответственность за соблюдение сроков исполнения обращений граждан несут исполнители.

2.12. Обращения, адресованные в Администрацию Кугейского сельского поселения, главе Администрации Кугейского сельского поселения, заместителю главы Администрации Кугейского сельского поселения направляются по компетенции, в соответствии с распределением обязанностей, а в случае, если в обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию главы Администрации Кугейского сельского поселения, Администрации Кугейского сельского поселения, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При переадресации обращения заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

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 в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.15. Обращения, направленные федеральными и областными органами власти в Администрацию Кугейского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки установленные главой Администрации Кугейского сельского поселения, заместителем главы Администрации Кугейского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Кугейского сельского поселения.

**3. Организация работы**

**по рассмотрению обращений граждан**

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

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

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

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

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

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

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении 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 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 Кугейского сельского поселения, 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 Кугейского сельского поселения на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Кугейского сельского поселения, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в 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.

3.8. В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Кугейского сельского поселения, содержит предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, ответ может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации Кугейского сельского поселения в сети Интернет.

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

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным специалистом Администрации Кугейского сельского поселения.

3.11. По просьбе гражданина ответственным специалистом Администрации Кугейского сельского поселения на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию сотрудника принявшего обращение.

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

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

3.14. Ответственный специалист администрации Кугейского сельского поселения обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.15. 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.

3.16. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

дата поступления обращения;

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

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, электронное сообщение, принято в Администрации Кугейского сельского поселения, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Администрация Кугейского сельского поселения, глава Администрации Кугейского сельского поселения, либо иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

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

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

3.17. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в администрации.

3.18. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

3.19. По содержанию каждого обращения, на основании резолюции, ответственный специалист администрации вносит информацию в систему «Дело» об ответственном исполнителе, при необходимости - соисполнителях, и направляют обращение по принадлежности, подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, и уведомление заявителям о рассмотрении обращения, подписываются главой Администрации Кугейского сельского поселения, заместителем главы Администрации Кугейского сельского поселения.

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

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

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

3.23.Обращения граждан, поступившие в Администрацию Кугейского сельского поселения из Правительства Ростовской области, Администрации Азовского района передаются главе Администрации Кугейского сельского поселения, заместителю главы Администрации Кугейского сельского поселения, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.

3.24. В ответе в Правительство Ростовской области, Администрацию Азовского района должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.25. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в администрации, от одного исполнителя другому без письменного поручения главы Администрации Кугейского сельского поселения или заместителя главы Администрации Кугейского сельского поселения. О такой передаче ответственным специалистом делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.27. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким специалистам администрации Кугейского сельского поселения, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

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

3.28. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Кугейского сельского поселения по обращениям граждан, направляется на рассмотрение ответственному должностному лицу Администрации.

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

Ответ должен быть подписан главой Администрации Кугейского сельского поселения или заместителем главы Администрации Кугейского сельского поселения.

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

3.30. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно возвращается исполнителем не позднее двух рабочих дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес организации за подписью руководителя (или лица, его замещающего). При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.31. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

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

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

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

3.34. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации Кугейского сельского поселения или заместителем главы Администрации Кугейского сельского поселения по компетенции.

Все ответы, независимо от формы поступления обращения, подписываются должностными лицами на бумажном носителе и регистрируются в установленном порядке в системе «Дело».

После регистрации ответа специалист по работе с обращениями граждан и документообороту производит отправку корреспонденции по почте либо ответ выдается заявителю на руки с проставлением отметки заявителя о его получении.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Кугейского сельского поселения в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

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

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

3.37. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Кугейского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

3.38. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.9 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 Кугейского сельского поселения.

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

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет ответственному специалисту для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.40. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Кугейского сельского поселения, давшей поручение по рассмотрению обращений. Организацию делопроизводства по исполнению поручений осуществляют специалисты администрации, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.41. После завершения рассмотрения письменного обращения, ответ и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются ответственному специалисту, где проверяется правильность их оформления.

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

3.42. При поступлении отработанных обращений граждан в администрацию Кугейского сельского поселения ответственный работник 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».

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

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

3.44. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Кугейского сельского поселения из общественных приемных Губернатора Ростовской области, рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

**4. Личный прием граждан в**

**Администрации Кугейского сельского поселения**

4.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Кугейского сельского поселения, заместителем главы Администрации Кугейского сельского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители подведомственных учреждений Администрации Кугейского сельского поселения, иные должностные лица.

4.2. Личный прием граждан главой Администрации Кугейского сельского поселения, заместителем главы Администрации Кугейского сельского поселения проводится в форме личного приема, в здании Администрации Кугейского сельского поселения, также в установленных для приема граждан местах на территории поселения.

4.3. Личный прием граждан в Администрации Кугейского сельского поселения осуществляется главой Администрации Кугейского сельского поселения и уполномоченными лицами, а также временно замещающими его лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

4.4.  Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах утверждается главой Администрации Кугейского сельского поселения и доводится до сведения граждан.

График приема размещается на официальном сайте Администрации Кугейского сельского поселения в сети «Интернет» и вывешивается на информационном стенде в Администрации Кугейского сельского поселения.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

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

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

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

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. 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.

4.9. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема ответственным специалистом администрации Кугейского сельского поселения, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.10. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема гражданина возлагается на главного специалиста, уполномоченного за подготовку и проведение личного приема.

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

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

**5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений**

5.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, в том числе за исполнением поручений главы Администрации Кугейского сельского поселения, данных по итогам личных приемов, осуществляется заместителем главы Администрации Кугейского сельского поселения, на рассмотрении которых находятся обращения граждан, а также главным специалистом администрации Кугейского сельского поселения.

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

5.3. Главой Администрации Кугейского сельского поселения на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

5.4. В обязательном порядке главой поселения на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

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

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений по рассмотрению обращений;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

5.6. При поступлении в Администрацию Самарского сельского поселения, обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов и жалоб на нарушение норм законодательства, при рассмотрении обращений исполнителями, обеспечивается организация и проведение проверок изложенных доводов, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

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

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, ответственными исполнителями принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса. Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

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

**6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия)Администрации Кугейского сельского поселения,**

**а также её должностных лиц**

6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации Кугейского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы вышестоящие органы исполнительной власти.

* 1. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и направляется по почте или передается лично.
	2. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица администрации Кугейского сельского поселения по обращению гражданина, принятое или осуществленное им в ходе исполнения муниципальной функции.
	3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица администрации, 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.

* 1. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Кугейского сельского поселения, принимается одно из следующих решений:

- отказывает в удовлетворении жалобы;

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

6.6. Ответ по жалобе направляется гражданину в течение 30 дней с даты регистрации жалобы.

6.7. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Кугейского сельского поселения, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого и по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), должностных лиц Администрации Кугейского сельского поселения осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется ответственным специалистом Администрации Кугейского сельского поселения.

 Глава Администрации

Кугейского сельского поселения Н.О.Шаповалова

Приложение № 1

 к Порядку организации работы

 по рассмотрению обращений граждан

  в Администрации Кугейского

 сельского поселения

|  |  |
| --- | --- |
| БланкИсходящий номер, дата | Адрес: (ответственного исполнителя)Кому:  |

 Адрес:

(заявителя)

 Кому:

(для сведения)

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

В Администрацию Кугейского сельского поселения поступило письмо (обращение) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование организации (ФИО гражданина) дата поступления регистрационный номер

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

 содержание обращения

В соответствии с ч. \_\_\_ ст. \_\_\_ Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляю Вам вышеуказанное письмо для рассмотрения и принятия мер по компетенции.

Приложение: письмо (обращение) на \_\_\_ л. в 1 экз.

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

                               (подпись)

Приложение № 2

 к Порядку организации работы

 по рассмотрению обращений граждан

  в Администрации Кугейского

 сельского поселения

КАРТОЧКА

личного приема гражданина

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

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

(фамилия, имя, отчество гражданина)

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

(адрес места жительства гражданина)

тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения гражданина:

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

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

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

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

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

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

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

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

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

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

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

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

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

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

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

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

                               (подпись)