

АДМИНИСТРАЦИЯ

КАЛИНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 13.05.2016 года с. Большое Ремонтное № 19

|  |
| --- |
| **Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Калининского сельского поселения** |

В целях   реализации   Федерального   закона   от  02.05.2006   № 59-ФЗ  «О порядке  рассмотрения  обращений граждан  Российской  Федерации»,  Областного закона от 18.09. 2006 N 540-ЗС «О порядке рассмотрения обращений граждан», а также в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации Калининского сельского поселения

1. Утвердить [Порядок](#Par54) работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию Калининского сельского поселения согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Распоряжение подлежит размещению на официальном сайте Администрации Калининского сельского поселения.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

 **Глава Калининского**

 **сельского поселения И.И.Сухов**

Приложение

к распоряжению

Администрации

 Калининского сельского поселения

 от 13.05.2016 № 19

[**Порядок**](#Par54)

 **работы с обращениями граждан, поступившими**

**в Администрацию Калининского сельского поселения**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Администрацию Калининского сельского поселения (далее – Администрация) и определяет порядок, а также сроки рассмотрения обращения граждан, в том числе с использованием системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»); а также порядок взаимодействия со структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Ремонтненского района, сельскими поселениями муниципального образования « Ремонтненский район» в работе с поступившими обращениями граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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 «Калининское сельское поселение»;

другими муниципальными правовыми актами Калининского сельского поселения.

1.3.  Администрация поселения рассматривает по вопросам своей компетенции индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан (далее – обращения граждан), поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан.

1.4. При рассмотрении обращения граждан Администрация поселения и (или) ее должностные лица и работники:

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 Калининского сельского поселения и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.11 – 3.14 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления Калининского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.5. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию поселения, гражданин имеет право:

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

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

получать письменный ответ, по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.11 – 3.14 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.

1.6. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.1. Письменное обращение с доставкой по почте направляется
по почтовому адресу Администрации Калининского сельского поселения: 347481, ул. Ленина д. 19 с. Большое Ремонтное, Ремонтненский район, Ростовская область.

Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную Главы Калининского сельского поселения по адресу: 347481, ул. Ленина д. 19 с. Большое Ремонтное, Ремонтненский район, Ростовская область.

2.2. График (режим) работы Администрации поселения:

Понедельник – 8.00 – 17.00;

Вторник-пятница – 8.00 – 16.00;

предпраздничные дни – 8.00 – 15.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Администрации поселения sp32340@donpac.ru.

2.4. Письменное обращение факсимильной связью направляется по телефону – 8(86379) 36-4-39.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации района, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации поселения: <http://kalininskoe-pos.ucoz.ru/>.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан представляется должностным лицом, в обязанности которого входит работа с обращениями граждан (далее – должностное лицо) по телефону – 8(86379) 36-4-16.

2.7. Личный прием граждан в Администрации поселения осуществляется Главой Калининского сельского поселения и временно замещающими их лицами в соответствии с графиком приема граждан.

2.8. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации поселения – <http://kalininskoe-pos.ucoz.ru/>.

2.9. На информационном стенде Администрации поселения размещается следующая обязательная информация:

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан Главой Калининского сельского поселения;

телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты Администрации Калининского сельского поселения.

2.10. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации в Администрации поселения, если Главой Калининского сельского поселения не установлен более короткий срок его рассмотрения.

2.11. Глава Калининского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей, может направлять обращения граждан для рассмотрения по существу сотрудникам Администрации поселения в соответствии с их компетенцией.

2.12. Срок регистрации с момента поступления обращения – не более
3 дней.

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

2.13. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления Ремонтненского района, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен Главой Калининского сельского поселения, но не более чем на 30 (тридцать) дней с одновременным уведомлением заявителя и указанием причин продления.

2.14. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Калининского сельского поселения, направляется в течение 7 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.

2.15. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления Калининского сельского поселения или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.16. Обращения, направленные вышестоящими органами власти в Администрацию поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой Калининского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации поселения.

**3. Прием, регистрация поступающих обращений, сроки рассмотрения и подготовка ответов на обращения граждан**

3.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:

- прием и регистрацию обращений;

- рассмотрение обращений;

- направление ответа на обращение;

- личный прием граждан.

* 1. Основание для начала процедуры рассмотрения обращений граждан – поступление в Администрацию Калининского сельского поселения письменного, в том числе в электронной форме или устного обращения.
	2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.
	3. В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт Администрации Калининского сельского поселения обращение заполняется в специальной электронной форме.
	4. Обращения граждан с сопроводительными документами областных органов власти могут быть доставлены по почте либо в электронном виде с использованием системы «Дело».
	5. Обращения, поступившие в Администрацию Калининского сельского поселения, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к работнику ответственному за работу с обращениями граждан.

3.7. В письменном обращении гражданина, составленном в свободной форме, в обязательном порядке указывается либо наименование Администрации поселения, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Гражданин также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.8. В обращении, поступившем в Администрацию поселения или должностному лицу в форме электронного документа, в обязательном порядке указывается наименование Администрации поселения, либо фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, адрес его электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, суть предложения, заявления, жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

3.10. Обращение, поступившее в Администрацию поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

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

3.12. При получении письменного обращения, в котором содержится 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.

3.13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не рассматривается, ответ на обращение не дается,
о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.15. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Калининского сельского поселения, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии,

 что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию поселения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.16. 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.

3.17. Все письменные обращения граждан, поступившие в Администрацию поселения, независимо от способов их доставки, подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан и в системе «Дело» в течение 3 дней с даты их поступления.

3.18. Прием письменных обращений непосредственно от граждан на имя Главы Калининского сельского поселения, производится специалистом 1 категории по правовым и кадровым вопросам Администрации Калининского сельского поселения.

3.19. Письма членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Ростовской области, Собрания депутатов Калининского сельского поселения, отражающие обращения к ним граждан, регистрируются количественно специалистом 1 категории по правовым и кадровым вопросам Администрации Калининского сельского поселения.

3.20. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Порядком.

3.21. Должностное лицо, принявшее обращение по просьбе обратившегося гражданина, делает отметку на копии или втором экземпляре принятого обращения, также по просьбе гражданина выдает уведомление в свободной форме с указанием даты приема обращения в Администрацию поселения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок.

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

3.23. Должностное лицо обязано сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением.

Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами.

3.24. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу должностное лицо ставит регистрационный номер и дату регистрации письма. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.25. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

3.26. Если в резолюции по исполнению обращения граждан значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения и направления ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым.

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

3.27. Запрещается направлять жалобу для рассмотрения в органы и должностным лицам, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются.

3.28. Поступившие в Администрацию поселения обращения граждан из федеральных, региональных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Главе Калининского сельского поселения, который определяет порядок их дальнейшего рассмотрения. Ими же подписываются ответы на эти обращения в направившие их органы власти и заявителям.

3.29. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в Администрации поселения, подписываются Главой Калининского сельского поселения или замещающим его лицом.

3.30. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя регистрации (перерегистрации). О такой передаче должностным лицом службы делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

3.31. Персональную ответственность за сохранность материалов дела до момента передачи его в Администрацию Калининского сельского поселения для отметки в компьютерной базе данных несет исполнитель, указанный первым в поручении.

3.32. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, осуществляющего рассмотрение обращения (далее – исполнитель), направлено не по принадлежности, исполнитель в течение 2 дней с даты получения обращения возвращает его в отдел, указав при этом, в чьей компетенции находится рассмотрение данного обращения.

3.33. 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 орган местного самоуправления и иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.34. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации поселения обязаны в течение 15 дней представить 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.

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

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

3.37. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Калининского сельского поселения.

Ответы в органы исполнительной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава Калининского сельского поселения. В ответе в органы исполнительной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации Калининского сельского поселения, ответ подписывается указанным в поручении должностным лицом или иным уполномоченным лицом.

3.38. В регистрационной карточке системы «Дело» должностное лицо вводит отчет соответствующей резолюции, при этом выбирает поле «состояние исполнения».

3.39. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

3.40. Ответы заявителям и в органы исполнительной власти оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Калининского сельского поселения (далее – Инструкция по делопроизводству).

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.

3.41. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель обращается к должностному лицу с обоснованием необходимости продления срока, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Должностное лицо принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

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

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

3.43. Если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

3.44. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел обращений Правительства Ростовской области для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.45. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются должностному лицу ответственному за работу с обращениями граждан, для проверки правильности оформления ответа.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, ответ вместе с обращением возвращает исполнителю на доработку.

3.46. Ответы заявителям регистрируются в системе «Дело» работником отдела. После регистрации ответа в системе «Дело» работник отдела передает его на отправку ответственным исполнителем или осуществляет отправку самостоятельно. Отправка ответов без регистрации не допускается.

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

**4. Личный прием граждан в Администрации Ремонтненского района**

4.1. Личный прием граждан в Администрации Калининского сельского поселения осуществляется Главой Калининского сельского поселения.

4.2. График приема граждан утверждается главой Калининского сельского поселения, вывешивается в Администрации Калининского сельского поселения на информационном стенде, размещается на официальном сайте Администрации Калининского сельского поселения.

4.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к Главе Калининского сельского поселения, организация проведения личного приема возлагаются на специалиста 1 категории по правовым и кадровым вопросам Администрации поселения.

4.4. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию Калининского сельского поселения в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме Главой Калининского сельского поселения, то после регистрации обращения оформляется карточка личного приема гражданина и передается руководителю для согласования личного приема.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан специалистом 1 категории по правовым и кадровым вопросам Администрации поселения.

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

В случае отказа в записи на прием гражданину направляется письменный мотивированный отказ и в карточке личного приема делается соответствующая запись.

4.6. Карточки личного приема граждан вместе со всеми материалами за подписью лица, ответственного за прием, ведет специалист 1 категории по правовым и кадровым вопросам Администрации поселения. Карточки личного приема граждан вместе со всеми материалами хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

4.7. Контроль за исполнением принятых решений осуществляет должностное лицо, проводившее прием граждан.

4.8. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, граждане, имеющие звание «Почетный гражданин Ремонтненского района», беременные женщины, инвалиды, а также прибывшие из отдаленных территорий Калининского сельского поселения принимаются вне очереди.

4.9. В случае отсутствия в день приема Главы Калининского сельского поселения, заместителей главы Администрации Калининского сельского поселения прием может осуществлять должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к Главе Калининского сельского поселения, заместителям главы Администрации Калининского сельского поселения, о проведении личного приема должностным лицом, его замещающим, прием проводится в другой день.

4.10. В случае повторного обращения гражданина о записи на личный прием работник службы осуществляет сбор всех имеющихся в отделе материалов, касающихся обращения гражданина, и представляет их должностному лицу, проводящему личный прием.

4.11. На граждан, записанных на личный прием к Главе Калининского сельского поселения, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе согласно приложению к Порядку.

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

4.13. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

4.14. По окончании личного приема Глава Калининского сельского поселения доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

4.15.  При повторном обращении с просьбой о личном приеме к одному и тому же должностному лицу 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, должностное лицо вправе отказать в повторном личном приеме или поручить проведение личного приема должностному лицу, к полномочиям которого относятся решение поднимаемых гражданином вопросов. Указанное решение заносится в карточку личного приема и подписывается должностным лицом.

4.16. Запись на повторный прием к Главе Калининского сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

4.17. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема главы Калининского сельского поселения, заместителей главы Администрации Калининского сельского поселения, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

При проведении приема иными должностными лицами Администрации Калининского сельского поселения регистрация устных и письменных обращений граждан ведется указанными должностными лицами самостоятельно.

4.18. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах, подготовка ответов в соответствии с поручениями Главы Калининского сельского поселения по итогам приемов возлагаются на специалистов, проводивших личный прием.

4.20. 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.

**5. Контроль за рассмотрением обращений**

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

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой Калининского сельского поселения, специалистом 1 категории по правовым и кадровым вопросам Администрации Калининского сельского поселения, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

5.3. Главой Калининского сельского поселения на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления Калининского сельского поселения и их должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

5.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение коллективных обращений граждан, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку на контроль поручений (резолюций) Главы Калининского сельского поселения по рассмотрению обращений;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- подготовку запросов исполнителям о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

5.6. Контроль за рассмотрением обращений направлен на выявление и устранение нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, установленного Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и процедур, установленных настоящим Порядком.

5.7. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений и подготовки ответов заявителям осуществляется с использованием системы «Дело».

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

5.9. В случае, если в ответе заявителю указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль для осуществления дальнейшего контроля.

5.10. Должностные лица и работники Администрации Калининского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка.

5.11. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению Главы поселения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Калининского сельского поселения исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

5.12. Специалистом 1 категории по правовым и кадровым вопросам Администрации Калининского сельского поселения на основе учетных данных, подготавливает информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в Администрацию Калининского сельского поселения за соответствующий период, и информирует Главу Калининского сельского поселения. Материалы обзоров размещаются на официальном сайте Администрации Калининского сельского поселения.

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

6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Калининского 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 досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Калининского 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 Калининского сельского поселения подается в письменной или 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 действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, вышестоящее должностное лицо Администрации Калининского сельского поселения:

- 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.

 Приложение 1

КАРТОЧКА

личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

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

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

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

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

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

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(должность уполномоченного лица, производившего личный прием)

Должность уполномоченного лица,

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

 (подпись)