

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ШАУМЯНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ТУАПСИНСКОГО РАЙОНА**

от 25.09.2019 № 121

с. Шаумян

**О внесении изменений в постановление администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района от 25.06.2019 года №87 «Об утверждении Порядка работы с обращениями**

**граждан в администрации Шаумянского сельского поселения**

**Туапсинского района»**

В целях реализации федеральных законов Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 3 ноября 2015 года № 305-ФЗ «О внесении изменений в статью 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 24 ноября 2014 года № 357 «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», на основании экспертного заключения Управления правового обеспечения, реестра и регистра Департамента внутренней политики администрации Краснодарского края № 34.03-04-379/19 от 29 августа 2019 года п о с т а н о в л я ю:

1. Внести изменение в постановление администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района от25.06.2019 года №87 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района» согласно приложения, к настоящему постановлению.

2. Утвердить «Порядок работы с обращениями граждан в администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района», согласно приложения, к настоящему постановлению.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района (шаумянское.рф).

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава

Шаумянского сельского поселения

Туапсинского района А.А. Кочканян

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

 постановлением администрации

 Шаумянского сельского поселения

Туапсинского района

от 25.09.2019 № 121

**ПОРЯДОК**

 **работы с обращениями граждан**

**в администрации Шаумянского сельского поселения**

**Туапсинского района**

**1.Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района (далее - Порядок), разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района (далее администрация). В соответствии со статьей 4 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", обращение гражданина (далее-обращение) - это направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.2. Рассмотрение обращений граждан (устных и письменных) осуществляется по вопросам, находящимся в ведении администрации в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

- Законом Краснодарского края от 28.06.2007 N 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в Краснодарском крае»

- Уставом администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района

- Иными нормативно правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, главы администрации Шаумянского сельского

поселения Туапсинского района.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется администрацией во взаимодействии с организациями в соответствии с их компетенцией.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам. Обращения граждан могут быть в устной форме, письменной форме, форме электронного документа.

1.5. Результатом рассмотрения обращений является принятие решений по рассмотренным обращениям граждан с направлением ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях, а также обращениям, принятым на личном приеме граждан.

**2. Требования к порядку работы с обращениями граждан.**

2.1. Порядок информирования о порядке работы с обращениями граждан.

2.1.1. Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации с использованием телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.1.2. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений граждан: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

2.1.3. Местонахождение администрации: 352825, Краснодарский край, Туапсинский район, с.Шаумян, ул.Шаумяна, 56,

контактные телефоны (телефон для справок) (86167) 96-681; 96-567

адрес электронной почты: adm\_shaumyan@mail.ru.

 2.1.4. При информировании о порядке рассмотрения обращений граждан, ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют (консультируют) обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа исполнительной власти поселения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества, замещаемой должности. При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.5. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации возлагается на ведущего специалиста поселения.

2.2. Срок рассмотрения обращений граждан.

2.2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан

может быть продлен соответствующими должностными лицами, давшими поручение, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения и обоснования необходимости его продления.

2.2.2. Сокращенные сроки рассмотрения обращений могут устанавливаться, если обращение не требует проверки или, наоборот, требует срочного вмешательства, а также в иных случаях в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Требования к письменному обращению граждан.

2.3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество заявителя (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление в случае переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Обращение, направленное в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

2.4. Условия, сроки и время личного приема граждан.

2.4.1. Прием граждан в администрации проводят глава сельского поселения, специалисты сельского поселения.

2.4.2. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах приема доводится до сведения граждан через средства массовой информации и размещается на информационном стенде.

2.5. Требования к местам, предназначенным для приема граждан.

2.5.1. В здании администрации размещается информация о режиме работы, график личного приема.

2.5.2. Помещения, выделенные для осуществления приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.5.3. Рабочее место в секторе общих вопросов, оборудуется персональным компьютером и оргтехникой, обеспечивается доступом в сеть «Интернет», электронной почтой, канцелярскими товарами.

2.5.4. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой;

- аптечкой для оказания доврачебной помощи;

- чистой питьевой водой.

2.5.5. Помещение для ожидания гражданами личного приема должно соответствовать комфортным условиям, оборудовано стульями, столами,

обеспечено канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

2.6. Перечень оснований для отказа рассмотрения обращения.

2.6.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.3. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.7. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

**3.Административные процедуры**

3.1 Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан.

3.1.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- организация личного приема граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление сроков рассмотрения обращений;

- оформление ответа на обращения граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.2.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является обращение гражданина в администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом других государственных органов для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Обращение может поступить по почте, по телеграфу, доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, передано по факсу, по информационным системам общего пользования.

3.2.3. Ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адреса корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему непосредственному руководителю и принимает необходимые меры безопасности.

3.2.4. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на рассмотрение главе поселения.

3.2.5. Обращения с пометкой "лично" передаются адресатам без вскрытия письма (пакета). В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в установленном порядке.

3.2.6. Специалист, ответственный за регистрацию документов:

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма подкалывает конверт;

- поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие подобные приложения к письму) прикрепляются к тексту письма;

- в случае отсутствия текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес (наименование муниципального органа) нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами, подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты хранятся в секторе по общим вопросам: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в секторе общих вопросов. Не принимаются обращения, в которых не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа, личная

подпись. По просьбе гражданина делается отметка на втором экземпляре принятого обращения.

3.2.8. Прием и рассмотрение обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, по информационным системам общего пользования осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

3.3. Регистрация поступивших обращений.

3.3.1. Поступившие обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием автоматического управления системы "Синкопа-документ». В администрации, при незначительном количестве обращений, может вестись журнал учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- 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 и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3.2. Специалист, ответственный за регистрацию обращений:

- на поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы письма (а не на сопроводительном документе к нему) проставляет регистрационный штамп администрации с указанием регистрационного номера, даты поступления и индекса по номенклатуре дел. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- прочитывает обращение, выявляет поставленные вопросы, определяет их тематику, присваивает каждому свой квалификационный шифр. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении:

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- в регистрационной карточке базы данных "обращения граждан" указывает фамилию, инициалы заявителя и его адрес и заполняет все указанные реквизиты;

- если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным; то в учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить письменный ответ и учет производится по данной фамилии. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения из которых они поступили;

- если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (наименование организации-корреспондента), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги и

иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом;

- если в обращении не содержится просьб, жалоб, предложений, а только общие рассуждения, в которых поднимаются уже ранее решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, данное обращение списывается «в дело» главой поселения;

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

3.3.3. Письменные обращения, в которых не указана фамилия автора, почтовый адрес, либо сведения о его работе или учебе, как правило, не рассматриваются. Решение по их рассмотрению принимает глава поселения.

3.4.4. Результатом регистрации обращений является регистрация в автоматизированной системе «Синкопа: письма и обращения граждан» и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

3.5. Направление обращения на рассмотрение:

3.5.1. После регистрации обращение передается главе поселения. Ознакомившись с обращением, глава поселения дает соответствующие поручения исполнителям, в том числе с контролем, исходя из содержания обращения. Указания исполнителям даются в форме резолюции, которая должна содержать фамилии и инициалы исполнителей, порядок, характер и срок исполнения документа, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Оформление резолюции делается на карточке к письму. В резолюции могут определяться методы, формы рассмотрения обращения заявителя: комиссионное рассмотрение, рассмотрение с выездом на место или с участием заявителя. Резолюция переносится в компьютерную регистрационную карточку письма.

3.5.2. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

3.5.3. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов муниципального района или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы Туапсинского района и Краснодарского края или соответствующим должностным лицам с уведомлением заявителя. Копии уведомлений хранятся в секторе по общим вопросам вместе с материалами по рассмотрению обращений.

3.6. Рассмотрение обращений.

3.6.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения. Передача обращений граждан с поручениями главе поселения производится с не позднее трех дней после регистрации обращения.

3.6.2. Обращения граждан разрешаются исполнителями в течение 30 дней со дня регистрации в секторе по общим вопросам, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения. Если в тексте поручения имеется указание "срочно", "незамедлительно", то исполнение осуществляется в 3-дневный срок. Указание "оперативно" предусматривает 10-дневный срок исполнения. Если последний срок исполнения приходится на нерабочий день, то оно исполняется в предшествующий рабочий день. В тех случаях, когда по обращению необходимо проведение дополнительной проверки либо принятии других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом автора обращения.

3.6.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, выехать на место, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, которое указано в резолюции первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости и в администрацию Краснодарского края и органы исполнительной власти Краснодарского края). Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.6.4. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие

 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.6.5. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.6.6. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершаемом или совершенном, глава поселения, рассматривающий обращение, направляет его в правоохранительные органы.

3.7.7. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

3.7.8. Решение о снятии с контроля принимает глава поселения, давший поручения по его рассмотрению. На каждом обращении граждан после его исполнения должна быть надпись "В дело", личная подпись должностного лица, давшего поручение.

3.7.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.7.10. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются утвержденными в установленном порядке, перечнями документов, регламентирующих деятельность администрации.

3.8. Организация личного приема.

3.8.1. В администрации прием граждан проводят глава поселения, специалистами поселения в соответствии с утвержденным графиком (график утверждается главой поселения). График публикуется в средствах массовой информации, размещается на информационном стенде в здании администрации.

3.8.2. Организацию личного приема граждан осуществляет ведущий специалист в установленном порядке, т.е. проводит предварительную беседу, консультирует гражданина, разъясняет порядок разрешения его вопроса, при необходимости вправе направить гражданина на беседу в соответствующий орган по компетенции разрешения вопроса. На граждан, записанных на личный прием, оформляются карточки личного приема гражданина, вносятся сведения в базу данных. В случае повторного обращения, осуществляет подборку имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы предоставляются должностному лицу вместе с карточкой личного приема.

3.8.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности и по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

3.8.4. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить

свое обращение в письменной форме.

3.8.5. По окончании приема должностное лицо, осуществляющее личный прием, доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

3.8.7. Регистрация, контроль, последующая работа с обращениями граждан с личного приема ведется аналогично рассмотрению письменных обращений граждан в автоматизированной системе «Синкопа: контроль обращения граждан».

3.8.8. Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.8.9. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения в компетентный орган.

3.9. Постановка обращений граждан на контроль.

3.9.1. 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 также производится с целью устранения недостатков в работе органов муниципальной власти поселения.

3.9.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

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

- снятие обращений с контроля.

3.9.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает должностное лицо, рассматривающее обращения гражданина. На обращениях, взятых на контроль перед направлением их на разрешение, проставляются соответствующий штамп "Контроль".

3.9.4. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассматривающего обращение гражданина, указывается, что вопрос, поставленный заявителем будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль должностным лицом, давшим поручение, о чем исполнитель направляет уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

3.9.5. Обращение может быть возвращено в исполнительный орган местного самоуправления поселения и другую организацию для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует поручению и предъявляемым требованиям.

3.9.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ведущий специалист (справки готовятся два раза в месяц исполнителями, которым были даны поручения). Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения и качества исполнения поручений по обращениям, состояние делопроизводства по ним.

3.9.7. Результатом по постановке на контроль является контроль особо значимых обращений граждан и поручений главы поселения по рассмотрению обращений граждан.

3.10. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

3.10.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении фактов, направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган местного самоуправления поселения, должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.10.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения, исполнитель готовит обоснование (служебную записку) о необходимости продления срока рассмотрения и предоставляет ее главе поселения или руководителю, по поручению которого рассматривается обращение, не менее чем за два – три дня до истечения срока исполнения. На основании чего соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания данного срока считается предшествующий рабочий день

3.10.3. Если контроль за рассмотрением обращения установлен региональным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.11. Оформление ответа на обращения граждан.

3.11.1. Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица, которым поручено рассмотрение обращений граждан, другие должностные лица в пределах своей компетенции. Ответы в органы исполнительной власти Туапсинского района и Краснодарского края об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава поселения, в его отсутствие - заместитель главы администрации. В случае, если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе, с пояснениями на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует

 указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

3.11.2. В ответе должно быть указано, что заявитель проинформирован (может быть приложена копия ответа заявителю) о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективному обращению указывается, кому именно из заявителей дан ответ (может быть приложена копия ответа).

3.11.3. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба об их возврате.

3.11.4. Ответы в администрацию Туапсинского района и в органы исполнительной власти Краснодарского края печатаются на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.11.5. Подлинники обращений граждан возвращаются в областные органы при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.11.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса. Заявителю также направляется уведомление.

3.11.7. В случае если поручение при рассмотрении обращений граждан главой поселения дано двум или более исполнителям, то ответ готовит каждый исполнитель на имя должностного лица, давшего поручение (если иное не предусмотрено резолюцией).

3.11.8. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются заместителю главы администрации, где проверяется правильность оформления ответа, и вносится в базу данных результат рассмотрений обращения в соответствии с указанными параметрами (обоснованность: «разъяснено», "удовлетворено", "отказано" и т.д.) и готовит его к отправке корреспондентам.

3.11.9. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

3.12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

3.12.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

3.12.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ведущий специалист.

3.12.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются при личном общении или посредством телефона.

3.12.4. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по

телефону) должностное лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, называет наименование органа, в который обратился гражданин, предлагает гражданину представиться, выслушивает, уточняет при необходимости суть вопроса, корректно и лаконично дает ответ. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время. К назначенному сроку работник подготавливает ответ.

3.12.5. Во время разговора работник должен произносить слова четко, избегать одновременных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

3.12.6. Ведущий специалист дважды в год готовит информационно-аналитические и статистические материалы по рассмотрению обращений граждан.

3.12.7. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**4. Порядок подготовки ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа.**

1. Должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/1a1719408a99f43738c30a453a74ddaf6ccd7ae7/#dst100061) Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_93980/#dst0), и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается главой администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района.

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Шаумянского сельского поселения Туапсинского района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Шаумянского сельского поселения Туапсинского района в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/5d404c7c015e7fd0ea194118470ec21d40d921ee/#dst100035) Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**5. Порядок и формы контроля за рассмотрением**

**обращений граждан**

4.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрений обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется главой поселения, специалистом, уполномоченными на то должностными лицами.

4.1.2.Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Порядка работы с обращениями граждан, иных нормативных актов. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем.

4.2. Работники органов исполнительной власти поселения, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

4.2.1. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

4.2.2. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава поселения.

4.2.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения, обращения с личного приема другому работнику по поручению руководителя соответствующего структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все имеющиеся у него обращения работнику, ответственному за делопроизводство в поселении.

**6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

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

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314901/cf7ff7e2b7c668a56dea07b24947e4dc845d78ea/#dst101445) обжалования данного судебного решения.

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

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

4.1. 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 администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава администрации 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 один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_314820/ca24c3b3a2032a1f727146f988f406723bf9ea1a/#dst16)  Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_93980/#dst0), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

**7. Порядок обжалования действий (бездействия)**

**должностного лица, а также принимаемых им решений в ходе рассмотрения обращений граждан**

5.1. Гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц, решения, нарушающие его права и свободы, к выше- стоящему в порядке подчиненности должностному лицу, либо в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.1.1. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решения должностного лица, должностным лицам, осуществляющим контроль деятельности соответствующего должностного лица.

5.1.2. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной услуги.

5.1.3. Гражданину направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

Ведущий специалист по общим вопросам

администрации

Шаумянского сельского поселения

Туапсинского района А.А.Варельджян

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

проекта постановления администрации Шаумянского сельского поселения

Туапсинского района

от 25.09.2019 № 121

«О внесении изменений в постановление администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района от 25.06.2019 года №87 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Шаумянского сельского поселения Туапсинского района»»

Проект составлен и внесен:

Ведущий специалист по общим вопросам

администрации

Шаумянского сельского поселения

Туапсинского района А.А.Варельджян

Проект согласован:

Заместитель главы администрации

Шаумянского сельского поселения

Туапсинского района Т.А.Делигевурян