

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию сельского поселения "Керчомъя"

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации».

В целях организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрацию сельского поселения «Керчомъя» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Керчомъя», согласно приложению.

2.Отменить постановление администрации сельского поселения «Керчомъя» от 08.08.2013 года №69 «Об утверждении Порядка о рассмотрении обращений граждан»

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня обнародования на информационном стенде администрации сельского поселения «Керчомъя».

Глава сельского поселения «Керчомъя» О.В.Булышева

Утвержден

постановлением администрации

сельского поселения «Керчомъя»

от 19.01.2023 г. № 7

Порядок

рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Керчомъя»

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Керчомъя», (далее – Порядок, Администрация) устанавливает порядок организации по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию (далее - обращение).

Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2. Заявителями на рассмотрение обращений могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители (далее – заявитель, гражданин).

Полномочия уполномоченных представителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, справочных телефонах, адресе электронной почты Администрации.

Место нахождения Администрации: Республика Коми, Усть-Куломский район, с.Керчомъя, ул.Центральная, д.20о.

График (режим) работы Администрации:

понедельник - четверг: 8.45 - 17.15;

пятница 8.45 - 16.15;

перерыв на обед 13.00 - 14.00

суббота - воскресенье - выходные дни.

Глава сельского поселения – 8(82137) 96-3-43

Заместитель руководителя, ведущий специалист – 8(82137) 96-3-44

Главный бухгалтер, бухгалтер - 8(82137) 96-3-67

Адрес официального сайта МО СП «Керчомъя» (www.admkrm .ru),

Электронная почта: : E-mail: admkerch@yandex.ru

Информация по вопросам порядка рассмотрения обращения может быть получена гражданами:

1) непосредственно в Администрации (размещение информации на информационных стендах, устное информирование работниками структурных подразделений Администрации, указанных в пункте 3 настоящего Порядка, на личном приеме),

2) по почте (по письменным обращениям граждан);

3) на официальном сайте Администрации в сети Интернет,

4) с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Заявитель вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации его обращения.

Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах (графике личного приема граждан) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации.

В сети Интернет на официальном сайте Администрации размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование и полные почтовые адреса Администрации;

справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;

адреса электронной почты;

текст настоящего Порядка.

5. Администрация несет ответственность за обеспечение доступа граждан к информации о порядке рассмотрения обращений граждан, в том числе за размещение информации в информационных системах общего пользования, включая сеть Интернет, а также в доступных для граждан местах на информационных стендах Администрации.

6. Результатом рассмотрения обращения является:

1) письменный или устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о направлении обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

3) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

4) уведомление о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

5) сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

6) сообщение о невозможности прочтения текста письменногообращения, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

7) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

8) уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

7.Срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления администрацией в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя и указанием причин продления.

Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется в часы личного приема граждан.

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

Конституция Российской Федерации (Российская газета, 21.01.2009 г., № 7);

Конституция Республики Коми (Ведомости Верховного Совета Республики Коми, 1994, № 2, ст. 21);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060) (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ);

Закон Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми» («Ведомости нормативных актов органов государственной власти Республики Коми», 2010, № 17, ст. 387);

настоящий Порядок.

9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на основании поступившего в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устного обращения гражданина в Администрацию.

Письменное обращение должно содержать:

1) наименование Администрации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;

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

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

4) содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

5) личную подпись заявителя;

6) дату написания.

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

В обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа (далее – электронное обращение), гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

Рекомендуемая форма обращения приведена в приложении 1 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте Администрации в сети Интернет.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10. В соответствии со статьей 11 Федерального Закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ:

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

2) 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) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельского поселения 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 Администрации или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 Администрацию или соответствующему должностному лицу Администрации.

11. Срок регистрации обращения не может превышать одного рабочего дня со дня поступления обращения в Администрацию.

12. Помещения, в которых осуществляется работа по рассмотрению обращений, обеспечиваются необходимыми оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, оборудуются таким образом, чтобы обеспечить беспрепятственное передвижение инвалидов, в том числе использующих кресла-коляски.

Места проведения личного приема граждан оборудуются противопожарной системой, средствами оказания первой медицинской помощи, питьевой водой, разовыми стаканами.

На информационном стенде размещается информация о порядке рассмотрения обращений граждан, сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, справочных телефонах, адресе электронной почты Администрации, рекомендуемая форма письменного обращения, информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах.

13. Администрация, должностное лицо Администрации:

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 государственных органах, 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 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ;

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

Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Администрацию или к должностному лицу Администрации с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни заявителя, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

15. Электронные обращения поступают в Администрацию через официальный сайт Администрации, на адрес электронной почты Администрации.

Электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим Порядком.

Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в электронном обращении.

16. Работа с обращениями граждан включает следующие процедуры:

1) работа с обращениями:

прием и регистрация обращения;

рассмотрение и подготовка ответа на обращение;

направление ответа заявителю;

2) личный прием граждан.

Блок-схема рассмотрения обращений граждан приводится в приложении 2 к настоящему Порядку.

17. Основанием для приема и регистрации обращения является поступление обращения в Администрацию или поступление обращения с сопроводительным письмом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностного лица для рассмотрения.

Обращения могут быть доставлены лично, почтовым отправлением, по информационным системам общего пользования.

18. Обращение, поступившее в Администрацию по информационным системам общего пользования, в день его поступления распечатывается на бумажном носителе, после чего подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

19. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 9 настоящего Порядка.

Регистрация обращений граждан производится сотрудником в системе электронного документооборота в день их поступления.

На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

20. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации (телефон для справок по обращениям граждан).

21. Обращение проверяется сотрудником общего отдела на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое заявителю был дан ответ в соответствии с законодательством.

В случае единовременного поступления от гражданина основного обращения и его дубликата из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностного лица, либо поступления дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после рассмотрения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневого срока с момента регистрации дубликата дается ответ со ссылкой на дату исходящего номера отправленного ответа на основное обращение.

22. При регистрации оформляется дело (приложение № 3 к настоящему Порядку), в котором:

1) письменному обращению присваивается регистрационный номер;

2) указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес;

3) отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письменное обращение переслано из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

4) отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее заявителю ответа (при наличии условий, указанных в пункте 21 настоящего Порядка).

23. Результатом выполнения процедуры по приему и регистрации обращения является передача зарегистрированного обращения на рассмотрение главе сельского поселения в срок, не превышающий одного рабочего дня со дня поступления обращения в Администрацию.

24. Основанием для начала процедуры рассмотрения и подготовки ответа является поступление главе сельского поселения зарегистрированного обращения.

25. Глава сельского поселения в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручения о рассмотрении обращения специалисту Администрации. Резолюция содержит указание исполнителю о сроке подготовки ответа заявителю.

В случае если в поручении о рассмотрении обращения в качестве исполнителей определены несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

Соисполнители поручения в 10-дневный срок со дня получения поручения о рассмотрении обращения направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией, если иной срок не указан в поручении.

26. Специалист Администрации, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке рассмотрения и подготовки ответа на обращение.

27. Специалист Администрации готовит в 3-дневный срок письмо заявителю в случаях:

1) уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

2) возврата гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение;

3) сообщения гражданину о том, что текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

28. Специалист Администрации изучает обращение и материалы к нему, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину. При этом исполнитель для рассмотрения обращения гражданина вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

29. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, в следующем порядке:

1) специалист Администрации не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя главы сельского поселения служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) в случае получения резолюции главы сельского поселения о продлении срока исполнения поручения, в течение одного дня в адрес заявителя направляется уведомление за подписью главы сельского поселения.

Продление срока рассмотрения обращения отражается в системе электронного документооборота в течение одного дня со дня принятия такого решения.

30. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

1) нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

2) необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности Администрации, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;

4) материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

5) возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

31. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

1) наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции Администрации;

2) анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции Администрации;

3) обоснованность сообщения о недостатках в работе Администрации и его должностных лиц, критики деятельности Администрации и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает проект ответа на обращение. В ответе заявителю сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, заявителю сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

32. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) Администрацииположениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется главе сельского поселения для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается заявителю.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

33. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

34. При повторном обращении дополнительное разрешение обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, и осуществляется в следующем порядке:

1) специалист Администрации, ответственный за исполнение поручения, представляет на имя главы сельского поселения служебную записку о целесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу;

2) в случае принятия главой сельского поселения решения в (письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки в адрес заявителя направляется соответствующее уведомление;

3) в случае принятия главой сельского поселения решения (в письменной форме) о целесообразности продолжения переписки, обращение заявителя рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

35. По итогам рассмотрения обращения исполнитель в течение двадцати дней со дня регистрации обращения представляет руководителю структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, проект письма заявителю, содержащий:

1) письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

2) уведомление о принятом решении о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу;

3) сообщение о недопустимости злоупотребления правом в случае получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) сообщение о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

5) уведомление о прекращении рассмотрения обращения на основании заявления гражданина.

36.Специалист Администрации, ответственный за исполнение поручения, в течение одного рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект письма главе сельского поселения для подписания.

37. Результатом выполнения процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение является направление проекта ответа (письма) главе сельского поселения для подписания.

38. Основанием для начала процедуры направления ответа является поступление главе сельского поселения проекта ответа (письма) заявителю.

39. Глава сельского поселения в трехдневный срок подписывает ответ (письмо) заявителю либо возвращает проект ответа (письма) на доработку. Срок доработки ответа (письма) заявителю не более двух календарных дней.

40. Доработка ответа (письма) заявителю осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком для процедуры по рассмотрению и подготовке ответа на обращение.

41. Ответ (письмо) заявителю (с материалами к обращению) за подписью главы сельского поселения направляется для регистрации и отправки заявителю в течение одного дня.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в Администрацию из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа (письма) заявителю направляется в соответствующий орган или должностному лицу,в случае если они обращались с такой просьбой.

42. Результатом выполнения процедуры по направлению ответа заявителю является направление ответа (письма) заявителю.

43. Основанием для начала процедуры личного приема граждан является обращение заявителя в Администрацию или должностному лицу Администрации с просьбой о личном приеме.

Личный прием граждан проводится главой сельского поселения на своем рабочем месте.

44. Специалистом администрации, в журнале предварительной записи граждан на личный прием (форма приведена в приложение 4 к настоящему Порядку) проводится запись граждан на личный прием на основании обращений граждан. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина (форма приведена в приложении 5 к настоящему Порядку).

45. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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 по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней направляется письменный ответ.

46. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и настоящим Порядком. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

47. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

48. Результат личного приема отражается в Карточке личного приема гражданина.

49. Результатом личного приема является:

1) устный ответ в ходе личного приема по существу вопроса, с которым обратился заявитель;

2) направление должностным лицам Администрации поручения о направлении письменного ответа гражданину;

3) принятие в ходе личного приема письменного обращения гражданина;

4) разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться;

5) отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

50. Делопроизводство по рассмотрению обращений граждан ведется отдельно от общего делопроизводства

51. Документы по рассмотрению обращений граждан относятся к категории временного срока хранения: письменные обращения (предложения, заявления, жалобы и иные документы (справки, сведения, переписка) и устные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и иные документы (справки, сведения, переписка по их рассмотрению).

52. Решение о списании «В дело» обращения, заявления, ответов к нему с приложениями принимает глава сельского поселения.

53. К делам постоянного срока хранения относятся:

1) поручения Главы РК, Правительства РК, иных государственных органов РК, органов местного самоуправления на обращения гражданина, документы (обзоры, доклады, заключения, справки) по его выполнению;

2) документы (обзоры, аналитические справки) по рассмотрению обращений граждан;

3) документы (отчеты, справки) по организации и проведении личных приемов граждан главой сельского поселения, поручения и отчеты по их выполнению.

54. При подготовке документов по рассмотрению обращений граждан для передачи в архив проверяется наличие оснований для списания документов в архив, правильность формирования и оформления документов (наличие дат, подписей, виз) и их полнота.

Документы по рассмотрению обращений граждан для передачи в архив формируются в дела в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение гражданина и все документы по его рассмотрению составляют в самостоятельное дело.

Описи составляются отдельно на дела:

постоянного хранения;

временного (свыше 10 лет) хранения;

временного (до 10 лет) хранения.

Внутренняя опись составляется на отдельном листе и содержит сведения о порядковых номерах документов дела, их индексах, датах. Внутренняя опись подписывается составителем с указанием расшифровки подписи, должности и даты составления.

При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями и т. д.) эти изменения отражаются в графе «Примечание».

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

55. После списания « в дело» дело формируется для передачи в архив. Дела со сроком хранения 5 лет и более хранятся в общем отделе.

56. Текущий контроль за соблюдением положений Порядка и иных правовых норм, а также анализ соответствующих данных учетных карточек (карточек личного приема граждан) и данных системы электронного документооборота осуществляет специалист Администрации.

57. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений, напоминаний о подготовке ответов, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки ответов.

58. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращения граждан осуществляет глава сельского поселения.

59. Анализ обращений граждан осуществляется ежеквартально, и один раз в год готовится информационно-аналитический материал о количестве и характере вопросов, которые ставят граждане в обращениях.

60. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля после направления ответа заявителю.

Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа заявителю.

Данные о снятии с контроля обращения (поручения о рассмотрении обращения) вносятся в систему электронного документооборота.

61. Специалисты администрации несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан.

62. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании информации, полученной в общем отделе или у исполнителя по телефону.

63. Заявитель имеет право на досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации сельского поселения.

64. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, а также принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения, принятые руководителем администрации, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем администрации.

65. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации обращения;

2) нарушения срока рассмотрения обращения;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативны ми правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми для рассмотрения обращения у заявителя;

5) отказ в рассмотрении обращения, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми;

6) за требование с заявителя платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Коми;

7) отказ в исправлении допущенных ошибок и опечаток в выданных в результате рассмотрения обращения документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

65. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего, решение и действие (бездействие) которых обжалуется;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте нахождении заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес ( адреса) электронной почты ( при наличии), по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

66. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица или специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

67. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

68. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения указанного в п.67 заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

69. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

# 70. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

71. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Администрации, сотрудниковАдминистрациипри рассмотрении обращения в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

к Порядку

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в Администрацию

Рекомендуемая форма обращения

Администрация сельского поселения «Керчомъя»

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

(фамилия, инициалы имени и отчества

главы сельского поселения )

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

проживающего (-ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление (предложение, жалоба)

Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_\_г. Подпись гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

Приложение 2

к Порядку

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в Администрацию

Блок-схема

рассмотрения

обращений граждан, поступивших в Администрацию

Обращение гражданина

Запись на личный прием. Оформление карточки личного приема гражданина

Прием и регистрация письменного обращения гражданина

Рассмотрение обращения гражданина

Личный прием граждан

Запись о содержании устного обращения

Прием письменного обращения

Направление обращения в структурное подразделение администрации

Подготовка структурным подразделением письменного ответа на обращение, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ

Направление карточки личного приема в структурное подразделение администрации

Устный ответ на обращение гражданина в ходе личного приема (по согласию)

Направление ответа заявителю

Письменный ответ гражданину

Приложение 3

к Порядку

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в Администрацию

**Исполнитель: *(фамилия, инициалы)***

**Структурное подразделение: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

### Д Е Л О

(Регистрационный номер, дата)

(Ф.И.О. гражданина)

(Адрес)

**(Тип доставки: письмо, электронное письмо, факс, телеграмма)**

**(Наименование организации направившей обращение, дата, исх. № сопров. письма)**

**Начато:**

**Дата снятия с контроля­**

**В дело**

Приложение №4

к Порядку

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в Администрацию

Журнал

предварительной записи граждан на личный прием

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Ф.И.О. гражданина | Адрес, телефон гражданина | Содержание обращения | Дата и время личного приема | К кому записан на прием |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 5

к Порядку

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в Администрацию

Карточка личного приема гражданина №\_\_\_\_\_\_

Дата приема "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в \_\_\_ час. \_\_\_ мин.

Прием вел \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Социальное положение

Льготный состав\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание беседы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Результат приема\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Отметка о получении письменного обращения во время приема:

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

Резолюция на обращение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Даны поручения:

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

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

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

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

Подпись лица, осуществившего прием:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)\_

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_