

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
КОНСТАНТИНОВСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«НИКОЛАЕВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»
АДМИНИСТРАЦИЯ
НИКОЛАЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.02.2018 г.

№ 31

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», Регламентом Администрации Николаевского сельского поселения, Администрация Николаевского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Николаевского сельского поселения согласно приложению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования, подлежит размещению на сайте Администрации Николаевского сельского поселения.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации
Николаевского сельского поселения

А.С.Варламов

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Николаевского сельского поселения

1. Общие положения

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

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

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- Уставом муниципального образования «Николаевское сельское поселение».

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

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

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

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

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме 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 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации Николаевского сельского поселения для доставки письменных обращений является:

347272 ул. Центральная, 23, Николаевская, Константиновский район, Ростовская область.

Гражданин может лично передать письменное обращение специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан Администрации Николаевского сельского поселения (далее – специалист по обращениям) по адресу: 347272 ул. Центральная, 23, ст. Николаевская, Константиновский район, Ростовская область.

2.2. График (режим) работы Администрации Николаевского сельского поселения

понедельник – пятница – 8.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

2.3. Обращения в Администрацию Николаевского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Николаевского сельского поселения или по адресу электронной почты Администрации Николаевского сельского поселения (sp17185@donpac.ru).

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (86393) 5-12-33.

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

Телефон для справок отдела обращений: (86393) 5-12-33.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Николаевского сельского поселения, почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Николаевского сельского поселения.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется по телефону: (86393) 5-12-33.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Николаевского сельского поселения.

На информационном стенде в Администрации Николаевского сельского поселения размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации;
требования к письменным обращениям граждан;
график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан главой Администрации Николаевского сельского поселения;

почтовый адрес Администрации Николаевского сельского поселения;

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

разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

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

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан не по-русски

при обращении в устной форме:

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

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

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

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

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

Глава Администрации Николаевского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу должностным лицам

Администрации Николаевского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

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

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

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

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Николаевского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и специалисту по обращениям.

2.11.1. По направленному в установленном порядке запросу должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Николаевского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.13. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

- прием и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

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

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом

или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

3.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Николаевского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации Николаевского сельского поселения на основании предложения специалиста по обращениям граждан Администрации Николаевского сельского поселения или ответственного исполнителя.

3.7 В случае, если установлено, что на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте Администрации Николаевского сельского поселения.

3.8 В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на сайте, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней сообщается электронный адрес сайта, на котором размещен ответ.

3.9 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, его направившему.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по обращениям.

3.11. По просьбе гражданина специалистом по обращениям на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие специалисту по обращениям по факсу, принимаются и регистрируются специалистом по обращениям.

3.13. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Николаевского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится специалистом по обращениям в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.15. Специалист по обращениям обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.16. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

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

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (Администрацию Николаевского сельского поселения, глава Администрации Николаевского сельского поселения, либо иные адресаты);
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

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

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

Коллективные обращения без подписей, регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: жители ст. Николаевской и тому подобное).

3.20. По содержанию каждого обращения специалист по обращениям определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляет обращение по принадлежности.

Уведомление заявителем о рассмотрении обращения подписывается специалистом по обращениям.

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

3.22. Подлинники обращений граждан возвращаются в отдел обращения граждан Правительства РО только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.23. Ежедневно, до 17 часов, специалисты получают письменные обращения граждан у специалиста по обращениям под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

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

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

3.26. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Николаевского сельского поселения депутатом, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

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

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.27. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес специалиста по обращениям за подписью руководителя (или лица, его замещающего) со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

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

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

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

3.31. Ответ на обращение граждан подписывается главой Администрации района.

3.32. 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.

3.33. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Николаевского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

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

3.35. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату специалисту по обращениям, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются специалисту по обращениям, где проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, специалистом по

обращениям ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

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

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

4. Рассмотрение обращений по поручению главы Администрации Николаевского сельского поселения

4.1. Поручения главы Администрации Николаевского сельского поселения обращения, передаются специалисту по обращениям для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется специалистом по обращениям в течение одного дня с момента поступления поручения.

4.2. Срок рассмотрения обращений по поручению главы Администрации Николаевского сельского поселения – тридцать дней со дня регистрации обращения специалистом по обращениям, если главой Администрации Николаевского сельского поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес главы Администрации Николаевского сельского поселения ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования главой Администрации Николаевского сельского поселения продления срока исполнения поручения, ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.3. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению главы Администрации Николаевского сельского поселения, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

Специалист по обращениям вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.4. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения главы Администрации Николаевского сельского поселения, находятся на контроле у специалиста по обращениям.

4.5. Поручения, данные главой Администрации Николаевского сельского поселения во время приема граждан, в ходе его рабочих поездок в населенные пункты поселения, заносятся в протокол (перечень) поручений по результатам рабочих поездок.

Письменные обращения граждан, переданные главе Администрации Николаевского сельского поселения в ходе его рабочих поездок, передаются специалисту по обращениям для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

5. Личный прием граждан в Администрации Николаевского сельского поселения

5.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Николаевского сельского поселения или уполномоченными им должностными лицами Администрации Николаевского сельского поселения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководитель структурного подразделения Администрации Николаевского сельского поселения, муниципальные служащие, иные должностные лица.

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

5.2. Личный прием граждан в Администрации Николаевского сельского поселения осуществляется главой Администрации Николаевского сельского поселения и уполномоченными им лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан главой Администрации Николаевского сельского поселения формируется специалистом по обращениям ежемесячно, подписывается и утверждается главой Администрации Николаевского сельского поселения.

График приема граждан ежемесячно размещается на официальном сайте Администрации Николаевского сельского поселения в сети «Интернет», вывешивается на информационном стенде в Администрации Николаевского сельского поселения.

5.3. Личный прием граждан проводится специалистом по обращениям с 8.00 до 16.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

5.4. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Николаевского сельского поселения проводится в помещении Администрации Николаевского сельского поселения.

5.5. В случае, если гражданин обратился к специалисту по обращениям с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Николаевского сельского поселения предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста по обращениям граждан.

5.6. Просьба о личном приеме главой Администрации Николаевского сельского поселения оформляется гражданином в письменном виде и в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

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

5.9. 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный главой Администрации Николаевского сельского поселения, проводившим личный прием.

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

5.11. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема специалистом по обращениям вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

5.12. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина осуществляется главой Администрации Николаевского сельского поселения.

5.13. Повторный прием по одному и тому же вопросу к главе Администрации Николаевского сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

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

5.16. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на специалиста по обращениям.

5.17. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых главой Администрации Николаевского сельского поселения, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации специалисту по обращениям и направляются структурным подразделениям или должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

6.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Николаевского сельского поселения, специалистом по обращениям граждан Администрации Николаевского сельского поселения.

6.3. Контроль за рассмотрением обращений включает:
постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Николаевского сельского поселения по рассмотрению обращений;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям
граждан;

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

Приложение № 1
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
Николаевского сельского
поселения

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Администрация Николаевского
сельского поселения
Константиновского района
Ростовской области
ст. Николаевская, ул. Центральная, 23
Тел. 8(86393) 5-12-33, 5-17-80, 5-14-31
E-mail: sp17185@donras.ru
Дата, исходящий номер

Адрес: _____

Кому: _____

Уважаемый(ая) _____!

Ваше обращение взято на контроль в приемной Николаевского сельского поселения.

Уведомляем о направлении Вашего обращения для ответа по компетенции в _____.

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

Должность _____ Ф.И.О.
(подпись)

Приложение № 2
к Порядку
организации работы
по рассмотрению обращений
граждан в Администрации
Николаевского сельского
поселения

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
№ ____ « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием _____ Ф.И.О.
(подпись)