Ростовская область

Красносулинский район

Администрация Гуково-Гнилушевского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.02.2017 год №21 х. Гуково

«Об утверждении Административного

регламента Администрации Гуково-

Гнилушевского сельского поселения

по исполнению государственной

функции, связанной с рассмотрением

обращений граждан»

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» Глава Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения

постановляет:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения согласно приложению .

2. Постановление Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения от 14.05.2010 №48 «Об утверждении Административного регламента исполнения государственной функции рассмотрения обращений граждан в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения» признать утратившим силу.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования на официальном сайте Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Главу Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения.

Глава Администрации

Гуково-Гнилушевского

сельского поселения Г.А. Десятников

Приложение к постановлению

Администрации Гуково-Гнилушевского

сельского поселения от02.02.2017 №21 ПОРЯДОК организации работы

по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Гуково-Гнилушевского

сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Гуково-Гнилушевского 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 Гуково-Гнилушевского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами: Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе 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 Администрации «Гуково-Гнилушевское 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 Гуково-Гнилушевского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения его должностные лица: обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка; уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрации Гуково-Гнилушевского 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, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является: письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов; устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение не дается в 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 Гуково-Гнилушевского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 346399, ул. Краснопартизанская, х. Гуково, Красносулинский район Ростовская область.

2.2. Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию Гуково-Гнилушевского сельского поселения.

2.3. График (режим) работы Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения: понедельник – пятница – 8.00 – 17.00; предпраздничные дни – 8.00 – 16.00; суббота и воскресенье – выходные дни; перерыв – 12.00 – 12.45.

2.4. Обращения в Администрацию Гуково-Гнилушевского 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 Гуково-Гнилушевского сельского поселения gukovo-gnilushevskoe.ru или по адресу электронной почты Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения: rra@donpac.ru. Электронные сообщения, направленные на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

2.5. Факсимильное письменное обращение принимается по телефонам: (886)36157660. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения не осуществляется. Телефон для справок: (886)36157660.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения в сети «Интернет»: gukovo-gnilushevskoe.ru На информационном стенде в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения размещается следующая обязательная информация: режим работы; требования к письменным обращениям граждан; график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами; график личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе; почтовый адрес Правительства Ростовской области; выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан; разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками: о местонахождении и графике работы Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Гуково-Гнилушевского 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 по-русски с использованием латиницы; 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; не относится к деятельности государственного органа; требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы; опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»; касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»; требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Гуково - Гнилушевского сельского поселения, если Главой Администрации Гуково - Гнилушевского сельского поселения, не установлен более короткий срок его рассмотрения. Глава Администрации Гуково - Гнилушевского сельского поселения, в соответствии с распределением обязанностей, направляет обращения граждан для рассмотрения по существу в курируемый орган исполнительной власти Ростовской области в соответствии с их компетенцией. Заявителю направляется уведомление о переадресации обращения. Если в обращении, поступившем в Администрацию Гуково - Гнилушевского сельского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Гуково - Гнилушевского сельского поселения для рассмотрения в иной орган исполнительной власти Ростовской области с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе исполнительной власти Ростовской области, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.9. 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.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Гуково - Гнилушевского 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.

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

2.13. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. Копия обращения направляется заместителю Губернатора Ростовской области, осуществляющему взаимодействие с миграционными органами.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Гуково - Гнилушевского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Главой Администрации Гуково - Гнилушевского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Гуково - Гнилушевского сельского поселения.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры: прием и регистрация обращений; рассмотрение обращений; направление ответа на обращение; личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Гуково - Гнилушевского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

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

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

3.7. 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 Гуково - Гнилушевского 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 Гуково - Гнилушевского сельского поселения, или ответственным исполнителем. В случае, если обращение, поступившее в Администрацию Гуково - Гнилушевского сельского поселения, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

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

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Гуково - Гнилушевского сельского поселения или должностному лицу Администрации Гуково - Гнилушевского сельского поселения.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником по приему входящей корреспонденции.

3.11. По просьбе гражданина работником по приему входящей корреспонденции на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в отдел обращений по факсу, принимаются и регистрируются работником по приему входящей корреспонденции.

3.13. Обращения, поступившие в Администрацию Гуково-Гнилушевского сельского поселения, после первичной обработки в тот же день в 11 и 15 часов передаются под роспись исполнителю определенного Главой Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения. Обращения, поступившие в Администрацию Гуково-Гнилушевского сельского поселения после 15 часов, регистрируются следующим днем.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения, регистрируются в трехдневный срок.

3.15. Поступившие в Администрацию Гуково-Гнилушевского сельского поселения письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих федеральных органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.16. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Гуково-Гнилушевского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится работником ответственным за прием входящей корреспонденции.

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

3.18. Работник ответственный за ведение системы «Дело» (далее – система «Дело») 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».

3.19. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело». В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.20. 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, 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).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет работник ответственный за ведение системы «Дело», а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

3.22. 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.

3.23. По содержанию каждого обращения Глава Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения определяет ответственного исполнителя и ответственного за ведение системы «Дело», при необходимости – соисполнителей, направляет обращение по принадлежности. Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

3.24. Ежедневно, до 17 часов, уполномоченные на это лица получают письменные обращения граждан по курируемым вопросам от работника ответственного за прием входящей корреспонденции под роспись, при этом проверяются установленные реквизиты письменного обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

3.25. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому, минуя работника ответственного за прием входящей корреспонденции и работника ответственного за систему «Дело» для дальнейшей корректировке в системе дело и журнале входящей корреспонденции. О такой передаче работником ответственным за ведение системы «Дело», работником ответственным за прием входящей корреспонденции делаются отметки в системе «Дело, в журнале входящей корреспонденции и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.27. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения. В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам исполнительной власти Ростовской области, органам местного самоуправления Ростовской области, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

3.28. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.30. 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.

3.31. В случае направления на рассмотрение первым заместителям Губернатора Ростовской области, заместителям Губернатора Ростовской области обращений, содержащих вопросы, входящие в компетенцию федеральных органов власти, взаимодействие с которыми осуществляет Администрация Гуково-Гнилушевского сельского поселения, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью Главы Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения или уполномоченным им должностным лицом.

3.32. Ответ на обращение, поступившее в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.33. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения либо иным должностным лицом по его поручению.

3.34. 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.

3.35. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

3.36. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с настоящим Порядком непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина. Должностное лицо на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет работнику Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения, ответственному за входящую и исходящую корреспонденцию для изменения контрольных сроков. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником ответственным за систему «Дело» проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.38. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования ответственному за входящую и исходящую корреспонденцию для изменения контрольных сроков и ответственному за сисиему «Дело» для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.39. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется работником ответственным за входящую и исходящую корреспонденцию, контрольные сроки по рассмотрению обращений.

3.40. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю работником в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если: изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки; заявителю требуется предоставление справочной информации и др. При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.41 Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».18 3.55.5. В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, то может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, Главой Администрации.

3.42. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, хранятся в Администрации.

3.43. При исполнении обращения, работник ответственный за входящую и исходящую корреспонденцию снимает обращение с контроля. При этом работником ответственным за систему «Дело» проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работка ответственного за систему «Дело».

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

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

4. Информация о графике приема граждан размещается на официальном сайте Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения в сети «Интернет»: gukovo-gnilushevskoe.ru и вывешивается на информационном стенде в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения.

4.1 Личный прием граждан проводится Главой Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения с 10.00 до 12.00 ежедневно, кроме выходных и праздничных дней. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

4.2 В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

4.3. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный Главой Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения проводившим личный прием.

5. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком. В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

5.1. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, Глава Администрации: отказывает в удовлетворении жалобы; удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения.

Глава Администрации

Гуково-Гнилушевского

сельского поселения Г.А. Десятников