

АДМИНИСТРАЦИЯ ПРИРЕЧЕНСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
РУЗАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.06.2025 г.

№ 28

п. Левженский

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Приреченского сельского поселения

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 04.08.2023, от 28.12.2024 N 547-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Приреченского сельского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Постановление разместить на официальном сайте Администрации Приреченского сельского поселения Рузаевского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.
4. Ответственность за соблюдение требований Порядка возложить на заместителя главы Администрации Приреченского сельского поселения.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Приреченского сельского поселения



Е.Е.Варина

Приложение

к постановлению Администрации
Приреченского сельского поселения

от 25.06.2025г №28

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Приреченского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации Приреченского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Приреченского 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 Приреченского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями от 04.08.2023;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- Уставом Приреченского сельского поселения;
- Регламентом Администрации Приреченского сельского поселения;
- Инструкцией по делопроизводству в Администрации Приреченского сельского поселения.

1.3 Основные термины, используемые в настоящем Порядке

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

- 1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;
- 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- 3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
- 4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.4. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), 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).

1.5. Должностные лица, муниципальные служащие и работники, осуществляющие техническое обеспечение деятельности органов местного самоуправления (далее - работники), Администрации Приреченского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.6. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Плодопитомнического сельского поселения 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 Республики Мордовия 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 ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.9 раздела 3 настоящего Порядка;

- дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;

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

1.7. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Приреченского сельского поселения, гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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. Ознакомление осуществляется на основании обращения в виде заявления в письменной форме, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, работниками управления изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления;

- получать ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.9 раздела 3 и пунктов 3.8, В.38 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;

- получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;

- 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.

1.8. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

- ответ в письменной форме 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 по существу поставленных в обращении вопросов отправленный по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании

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 Приреченского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 431479, Республика Мордовия, Рузаевский район, п. Левженский, ул Центральная, д.29.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию Приреченского сельского поселения по адресу: 431479, Республика Мордовия, Рузаевский район, п. Левженский, ул. Центральная, д.29

2.2. График (режим) работы Администрации Приреченского сельского поселения:

понедельник – четверг	-	8.00 - 17.00
пятница	-	8.00 - 17.00
предпраздничные дни	-	8.00 - 16.00
суббота - воскресенье	-	выходные дни
перерыв	-	12.00 - 13.00

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Приреченского сельского поселения, размещенного в информационно - коммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет»).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Приреченского сельского поселения в форме электронного документа, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

2.4 Обращения в форме электронного документа, подаются с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации Приреченского сельского поселения, к рассмотрению не принимаются.

Поступившие через Электронную приемную обращения, адресованные в органы исполнительной власти Рузаевского района, органы местного самоуправления Рузаевского муниципального района и их должностным лицам, не подлежащие регистрации и рассмотрению в Администрации Приреченского сельского поселения, пересылаются соответствующему адресату по межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» для дальнейшей организации работы по их рассмотрению, о чем гражданин информируется ответственным работником путем направления электронного сообщения.

Направление обращений через Электронную приемную возможно:

с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Авторизация гражданина в Электронной приемной обеспечивает возможность:

упрощенного заполнения установленной формы обращения;

отслеживания текущего состояния исполнения обращения;

получение информации об исполнителе, ответственном за рассмотрение обращения;

просмотра всех ранее направленных обращений;

предоставления разрешения на опубликование текста обращения в Электронной приемной.

2.5. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Приреченского сельского поселения не осуществляется.

Телефон для справок: (883451) 51-5-61.

2.6. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах специалистов Администрации Приреченского сельского поселения, почтовом адресе размещены на официальном сайте Администрации Приреченского сельского поселения в сети «Интернет».

2.7. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется ответственным работником по телефону: (883451) 51-5-61.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками по телефону (883451) 51-5-61: о местонахождении и графике работы Администрации Приреченского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации Приреченского сельского поселения в сети «Интернет», 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.

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

Глава Администрации Приреченского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу заместителю главы Администрации, специалисту в соответствии с их компетенцией.

В случае направления главой Администрации Приреченского сельского поселения, заместителем главы Администрации обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления и его должностного лица, заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Приреченского сельского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Приреченского сельского поселения для рассмотрения в иной орган власти или орган местного самоуправления с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе, в который оно направлено для рассмотрения, по существу.

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, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Приреченского сельского поселения, заместителем главы Администрации, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в общий отдел.

2.12. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.13. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.14. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Приреченского 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.

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

2.16. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел Республики Мордовия с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.16. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Приреченского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Приреченского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Приреченского 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 Приреченского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае если в обращении в письменной форме 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 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 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.

В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

3.7. В случае если в обращении в письменной форме 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 Приреченского 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 Приреченского сельского поселения, заместителем главы Администрации Приреченского сельского поселения, на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае если обращение, поступившее в Администрацию Приреченского сельского поселения, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в другие органы местного самоуправления или в иные органы власти, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.8. В случае поступления обращения в письменной форме в Администрацию Приреченского сельского поселения, содержащего вопрос, ответ на который в соответствии с пунктом 3.38 настоящего Порядка размещен на официальном сайте Администрации Приреченского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. Обращение не подлежит рассмотрению, если заявитель направил заявление с просьбой о прекращении рассмотрения ранее отправленного обращения.

3.11. 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 Приреченского сельского поселения или должностному лицу Администрации Приреченского сельского поселения.

3.12. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится работником Администрации Приреченского сельского поселения, ответственным за данное направление.

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

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Приреченского сельского поселения письма с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которым они адресованы.

3.15. В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Администрацию Приреченского сельского поселения, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.16. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Приреченского сельского поселения производится в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

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 организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях Администрации Приреченского сельского поселения, 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;
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате (глава Администрации Приреченского сельского поселения, заместитель главы Администрации, руководитель структурного подразделения);
- 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, Республика Мордовия 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 организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях Администрации Приреченского сельского поселения.

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 (например: коллектив завода «Металлург», студенты промышленного-гуманитарного колледжа и тому подобное).

3.23. По содержанию каждого обращения работник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях Администрации Приреченского сельского поселения, определяет ответственного исполнителя, при необходимости - соисполнителей, и вносит в систему «Дело» проект резолюции, который направляется на визирование заместителю главы Администрации Приреченского сельского поселения и на подпись главе Администрации Приреченского сельского поселения соответственно.

3.24. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

3.25. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.26. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Приреченского 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.

3.27. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле, от одного исполнителя другому. О такой передаче ответственным работником делается

отметка в системе «Дело» и обращение направляется другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.29. В случае если рассмотрение обращения одновременно поручено 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 местного самоуправления, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.30. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Приреченского сельского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, 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 его регистрации в Администрации Приреченского сельского поселения. Ответ на запрос направляется в соответствии с пунктами 2.8 и 2.9 настоящего Порядка. Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.31. При обращении в Администрацию Приреченского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Приреченского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня его регистрации в Администрации Приреченского сельского поселения в соответствии с пунктами 2.8 и 2.9 настоящего Порядка.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.32. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Республики Мордовия, поступившие в Администрацию Приреченского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации и ее должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня регистрации в Администрации Приреченского сельского поселения. Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

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

3.34. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Приреченского 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.

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

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.

3.36. Ответ на обращение гражданина подписывается должностным лицом, которому дано поручение главой Администрации Приреченского сельского

поселения в соответствии с компетенцией. Если обращение поступило конкретному должностному лицу Администрации Приреченского сельского поселения, то ответ на обращение подписывается этим должностным лицом. Все ответы, независимо от формы поступления обращения, подписываются указанными должностными лицами на бумажном носителе и регистрируются в установленном порядке в системе «Дело».

На обращения, поступившие в Администрацию Приреченского сельского поселения в письменной форме, ответ направляется также в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу. Сканированная копия подписанного ответа на обращение, поступившее в Администрацию Приреченского сельского поселения в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.37. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Приреченского сельского поселения, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации Приреченского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.38. 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.

3.39. Ответы заявителям и в организации, которые не являются участниками системы «Дело», печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Приреченского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона. Ответы в Правительство Ростовской области, органы исполнительной власти и органы местного самоуправления Ростовской области направляются по системе «Дело».

3.40. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.13 раздела 2 настоящего Порядка 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 ответственному работнику для изменения контрольных сроков. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.42. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен должностным лицом Правительства Ростовской области или органа исполнительной власти Ростовской области, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.43. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Приреченского сельского поселения, заместителем главы Администрации Приреченского сельского поселения, давшими поручение по рассмотрению обращений.

Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют ответственный работник в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.44. При поступлении отработанных обращений граждан работник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях Администрации Приреченского сельского поселения, снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения. В систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результатах рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

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

3.47. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Приреченского сельского поселения из общественных приемных Главы Республики Мордовия, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение. Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Главы Республики Мордовия, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей

4.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

4.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

4.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.23 раздела 3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

4.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

4.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся управлением на дополнительный контроль.

4.7. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

4.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

4.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

4.10. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Приреченского сельского поселения в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

5. Личный прием граждан в Администрации Приреченского сельского поселения

5.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Приреченского сельского поселения, заместителем главы Администрации Приреченского сельского поселения, по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Просьба о личном приеме оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин. В случае необходимости на личный прием главы Администрации Приреченского сельского поселения приглашаются руководители структурных подразделений Рузаевского муниципального района и депутаты Совета депутатов сельского поселения.

5.2. Запись на личный прием к главе Администрации Приреченского сельского поселения и предварительную беседу с гражданами проводит работник по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

По поручению главы Администрации Приреченского сельского поселения личный прием могут осуществлять заместитель главы Приреченского сельского поселения, по линии компетенции, о чем гражданин информируется и делается соответствующая запись в карточке личного приема.

В случае несогласия гражданина с проведением личного приема заместителем главы Приреченского сельского поселения, прием проводится главой Администрации Приреченского сельского поселения в соответствии с положениями данного раздела.

Прием граждан главой Администрации Приреченского сельского поселения проводится в соответствии с формируемым списком. Информация о месте, днях и часах приема доводится до сведения граждан ответственным работником.

5.3. Личный прием граждан в Администрации Приреченского сельского поселения осуществляется заместителем главы Администрации Приреченского сельского поселения, в соответствии с графиками приема граждан.

Графики приема граждан размещены на официальном сайте Администрации.

5.4. Запись на личный прием заместителя главы Администрации Приреченского сельского поселения, оформляется работником, ответственным за личный прием в Администрации Приреченского сельского поселения (далее – специалист, ответственный за личный прием руководителя).

5.5. Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

5.6. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Приреченского сельского поселения проводится в кабинете должностного лица.

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

законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ, подписанный руководителем, которому поручено рассмотрение обращения главой Администрации Приреченского сельского поселения, или заместителем главы Администрации Приреченского сельского поселения, проводившими личный прием.

5.10. По окончании личного приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

5.11. По итогам личного приема текст поручения, внесенный в карточку личного приема (приложение № 3 к настоящему Порядку) специалистом, ответственным за личный прием руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится в регистрационную карточку системы «Дело».

5.12. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

5.13. Повторный прием по одному и тому же вопросу к руководителю 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 секретаря информационной группы или на

специалиста, ответственного за личный прием руководителя, проводившего личный прием.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

Карточка личного приема на выездном личном приеме должна содержать суть вопроса, к ней должно быть приложено письменное заявление гражданина (при наличии) или письменное согласие гражданина о получении устного ответа на обращение.

6. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

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 Приреченского сельского поселения на рассмотрении которого находятся обращения граждан.

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

6.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

- из Правительства Республики Мордовия из органов исполнительной власти Республики Мордовия и поставленных ими на контроль;
- из общественных приемных Главы Республики Мордовия в муниципальных образованиях Республики Мордовия;

- в ходе прямых телевизионных эфиров Главы Республики Мордовия, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

6.5. Контроль за рассмотрением обращений включает: постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Приреченского сельского поселения по рассмотрению обращений; контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителем главы Администрации Приреченского сельского поселения, должностными лицами; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан; подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан; снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Приреченского сельского поселения, а также ее должностных лиц

7.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Приреченского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы Главой Администрации Приреченского сельского поселения.

7.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Приреченского сельского поселения, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

7.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации сельского поселения подается в письменной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

7.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) первых должностных лиц Администрации Приреченского сельского поселения подготовка и подписание ответа возлагается на Главу Администрации Приреченского сельского поселения.

Для объективного рассмотрения жалобы Глава Администрации Приреченского сельского поселения вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения Администрации Приреченского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, Глава Администрации Приреченского сельского поселения:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) незаконными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

7.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации Приреченского сельского поселения.

Приложение № 1

к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Приреченского
сельского поселения

ГЕРБ

Администрация
Приреченского сельского
поселения

ул. Центральная, д. 29,

п. Левженский,

Республика Мордовия, 431479

Е-mail:ru

тел. (883451) 51-5-61

Адрес: _____

Кому: _____

№ _____

Уважаемый (ая) _____ !

Сообщаем, что Ваше обращение, поступившее в Администрацию Приреченского сельского поселения, в соответствии с ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривает _____ (фамилия, инициалы, должность)

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок.

Должность _____

(инициалы, фамилия)

Контактный телефон _____

Приложение № 2

к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Приреченского
сельского поселения

ГЕРБ

Администрация

Приреченского сельского

поселения

ул. Центральная, д. 29,

п. Левженский,

Республика Мордовия, 431479

E-mail:ru

тел. (883451)51-5-61

Адрес: _____

Кому _____

№ _____

Уважаемый (ая) _____!

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем Вам для рассмотрения по линии компетенции обращение, поступившее в Администрацию Приреченского сельского поселения от гражданина.

О результатах рассмотрения прошу сообщить заявителю в установленный законом срок.

Копия направляется заявителю для сведения.

Должность

(инициалы, фамилия)

Контактный телефон

Приложение № 3

к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Приреченского
сельского поселения

АДМИНИСТРАЦИЯ ПРИРЕЧЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ГЕРБ

Администрация
Приреченского 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)

(подпись)

(инициалы, фамилия)