

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**РОЖДЕСТВЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ДАЛЬНЕРЕЧЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО**

**РАЙОНА ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**ПРОЕКТ ПОСТАНОВЛЕНИЯ**

**"\_\_\_" ноября 2023 г. с. Рождественка № \_\_\_**

**Об утверждении Порядка работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации Рождественского сельского поселения Дальнереченского муниципального района**

 В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", руководствуясь Уставом Рождественского сельского поселения, администрация Рождественского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации Рождественского сельского поселения Дальнереченского муниципального района.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования в установленном порядке.

Глава

Рождественского сельского поселения А.Н. Выхрестюк

Утвержден

постановлением администрации Рождественского сельского поселения

от \_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 № \_\_\_\_\_

**Порядок**

**работы с письменными и устными обращениями граждан**

**в администрации Рождественского сельского поселения Дальнереченского муниципального района**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации Рождественского сельского поселения Дальнереченского муниципального района (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Рождественского сельского поселения Дальнереченского муниципального района (далее – Администрация).

1.2. Действие Порядка рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также их законных представителей (далее также - заявители), поступающие Главе Рождественского сельского поселения Дальнереченского муниципального района (далее – глава муниципального образования), в Администрацию.

1.3. Установленный настоящим Порядком порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

 1.4. Документационное обеспечение рассмотрения обращений граждан, направленных Главе муниципального образования, Администрацию (в том числе прием, регистрация, направление на рассмотрение, формирование в дела, хранение и последующее уничтожение), а также контроль за соблюдением установленного порядка их рассмотрения осуществляется ответственным лицом - специалистом по делопроизводству администрации Рождественского сельского поселения Дальнереченского муниципального района (далее – ответственное лицо).

1.5. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения обращений в письменной форме.

**2. Виды обращений граждан**

2.1.В Администрации рассматриваются следующие обращения:

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.

 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.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Работа с обращениями граждан (далее - обращения) по вопросам, находящимся в ведении Администрации с предложениями, заявлениями и жалобами граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим законодательством, Уставом муниципального образования, соответствующими должностными инструкциями и настоящим порядком.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой муниципального образования, работниками Администрации.

2.3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

2.4. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

2.5. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

**3. Порядок информирования по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно ответственным лицом;

на официальном сайте Администрации;

с использованием средств телефонной связи;

посредством размещения публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

3.2. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес Администрации, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан размещаются на официальном сайте и информационном стенде в Администрации.

Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, сообщается по телефону для справок и размещается на официальном сайте информационном стенде.

3.3. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**4.Сроки рассмотрения письменных обращений граждан**

4.1. Исполнение рассмотрения обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок исполнения рассмотрения обращений граждан может быть продлен главой муниципального образования, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае заявителю направляется разъяснение о его праве обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.3. По запросу государственного органа, органа местного самоуправления, организации, рассматривающей обращение, документы и материалы, необходимые для его рассмотрения, предоставляются органами исполнительной власти в срок, не превышающий 15 дней.

4.4. Глава муниципального образования при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

**5. Требования к письменному обращению граждан**

5.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать адресат обращения (орган исполнительной власти, должностное лицо), а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета гражданина на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, способ доставки обращения (лично, почта, электронная почта, интернет-приемная, личный кабинет гражданина на Едином портале и другое), личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках, копиях или необходимые документы и материалы в электронной форме).

**6. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации**

6.1. Прием граждан в администрации Рождественского сельского поселения Дальнереченского муниципального района ведет глава муниципального образования, лицо его замещающее (далее – Руководители).

6.2 Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет ответственное лицо.

6.3. Руководители ведут прием граждан в соответствии с графиком - ежедневно с 09.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день – с 0900 до 1600.

6.4. График приема граждан руководителями составляется ответственным лицом и утверждается главой муниципального образования.

6.5. Запись на прием к главе муниципального образования производится у ответственного лица.

6.6. Работник, ведущий прием граждан в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

6.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**7. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан**

7.1. Ответственному лицу, отвечающему за исполнение функции по рассмотрению обращений граждан, оборудуется рабочее место, обеспечивается доступ в интернет, выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для работы по рассмотрению обращений граждан.

7.2. На входе в кабинет, на видном месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы по приему граждан.

**8. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

8.1. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель готовит проект сопроводительного письма для направления обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией и направляет его на подпись руководителю в течение 1 рабочего дня.

8.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такое обращение подлежит помещению в дело на основании соответствующего решения руководителя.

8.3. В случае если в обращении обжалуется судебное решение (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8.8 настоящего Порядка), исполнитель готовит проект письма заявителю о возврате обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и направляет его руководителю на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

8.4. В случае если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, исполнитель готовит проект письма заявителю с сообщением о реализации органом исполнительной власти (должностным лицом) права не рассматривать обращение по существу поставленных вопросов, предоставленного Федеральным законом о рассмотрении обращений граждан, и недопустимости злоупотребления правом на обращение. Проект ответа заявителю направляется руководителю на рассмотрение и подписание не позднее чем за 3 дня до истечения сроков, предусмотренных пунктом 4.1 Порядка.

8.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, за исключением фамилии и адреса заявителя, исполнитель готовит письмо заявителю с сообщением о невозможности дать ответ на обращение и направить его на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией и направляет его руководителю на подписание не позднее 2 дней до истечения 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

8.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнитель готовит проект уведомления в адрес заявителя о прекращении переписки с заявителем. При подготовке проекта данного уведомления исполнитель учитывает информацию, подтверждающую, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, и содержащую даты и регистрационные номера ранее направленных обращений. Уведомление с указанием реквизитов ответов на ранее направленные обращения по данному вопросу направляется руководителю на рассмотрение и подписание не позднее чем за 3 дня до истечения сроков, предусмотренных пунктом 4.1 Порядка.

8.7. При поступлении обращения, ответ на которое не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, исполнитель готовит проект письма заявителю с сообщением о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений и направляет его руководителю на подписание не позднее чем за 3 дня до истечения сроков, предусмотренных пунктом 4.1 Порядка.

8.8. В случае если поступившее обращение содержит предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, направляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, а также может быть размещен на сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заявителю, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

**9. Ответственность работников при рассмотрении обращений граждан**

9.1. Работники Администрации, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных регламентах.

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

9.3. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава муниципального образования.

9.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению главы муниципального образования. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения ответственному лицу.

**10. Последовательность рассмотрения обращений граждан**

10.1. Исполнение рассмотрения обращений граждан включает в себя следующее:

прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

регистрация и аннотирование поступивших обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений;

личный прием граждан;

постановка обращений граждан на контроль;

продление срока рассмотрения обращений граждан;

оформление ответа на обращение граждан;

предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

порядок и формы контроля за исполнением работы с обращениями граждан.

**11. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

11.1. Основанием для начала рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

11.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить: по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по телеграфу, в интернет-приемную на сайт Администрации, по электронной почте, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

11.3. Все присланные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают ответственному лицу.

11.4. Ответственное лицо:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

возвращает не вскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

получает под роспись письма, поступившие фельдъегерской связью;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

прикладывает под обращение поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Администрации нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанный акт приобщается к поступившему обращению.

11.5. Ответственное лицо, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом главе муниципального образования.

11.6. При приеме письменных обращений непосредственно от граждан, не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа***.*** Регистрация поступившего обращения производиться в течении 3-х рабочих дней***.*** При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на копии обращения проставляются дата приема обращения, фамилия сотрудника, принявшего обращение***.***

11.7. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя главы муниципального образования передаются невскрытыми ответственным лицом.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, его передают для регистрации ответственному лицу.

11.8. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов органов законодательной (представительной) власти Приморского края и иных субъектов Российской Федерации, а также депутатов муниципальных образований, адресованные главе муниципального образования или его заместителю, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, учитываются в тот же день и передаются на рассмотрение главе муниципального образования.

**12. Регистрация и аннотирование поступивших обращений**

12.1. Ответственное лицо:

в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп входящей корреспонденции Администрации с указанием присвоенного письму порядкового регистрационного номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

в регистрационной карточке (Приложение № 1) указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения семейные, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

отмечает тип доставки обращения (личное письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Приморского края, Законодательного Собрания Приморского края, представителя Президента в Дальневосточном Федеральном Округе и т.д.), проставляет дату и регистрационный номер письма;

определяет его тематики и тип, выявляет поставленный заявителем вопрос;

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

составляет, и вносит в регистрационную карточку аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение, вносит фамилию, инициалы руководителя Администрации, который будет рассматривать обращение.

12.2. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

**13. Направление обращения на рассмотрение**

13.1. Ответственное лицо после регистрации и составления аннотации, подготавливает, редактирует и распечатывает регистрационную карточку и передает обращения на рассмотрение главе муниципального образования.

Глава муниципального образования (лицо его замещающее) передает обращение на исполнение исходя исключительно из содержания обращения, а также учитывая то, на чье имя оно адресовано, указывает в регистрационной карточке ответственного исполнителя, соисполнителей и проставляет резолюцию.

13.2. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений под расписку должностному лицу, указанному в резолюции главой муниципального образования. Обращения, направляемые для рассмотрения в органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией, передаются ответственным лицом по соответствующему реестру.

13.3. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях, подготавливаемых ответственным лицом.

13.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

13.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение лицу, давшему поручение, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует передать обращение.

13.6. В случае если исполнителей два или более, ответ на обращение готовит должностное лицо, указанное в регистрационной карточке ответственным исполнителем, с учетом представленной соисполнителями информации.

13.7. Результатом рассмотрения обращений является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям либо перенаправление обращений в уполномоченные государственные органы для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.

**14. Личный прием граждан**

14.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего их личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

14.2. Ответственное лицо, приглашает прибывшего гражданина, регистрирует заявителя в специальном журнале и заполняет Карточку учета личного приема граждан (Приложение № 2, № 3), вносит сведения о нем - фамилию, имя, отчество, адрес, содержание устного обращения гражданина.

В случае повторного обращения ответственное лицо осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

14.3. Во время личного приема граждан руководитель, ведущий прием, вправе направить заявителя на беседу другому должностному лицу Администрации.

14.4. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

14.5. По окончании приема руководитель 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.

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

14.6. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

14.7. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке учета устного приема граждан, ставится отметка о проведении приема.

14.8. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется ответственным лицом руководителю, осуществлявшему прием.

14.9. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

**15. Постановка обращений граждан на контроль**

15.1. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений главы муниципального образования о рассмотрении обращений граждан.

 15.2. Все обращения, взятые на контроль, подлежат возврату ответственному лицу.

15.3. В случае если в ответе, полученном от органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

15.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственное лицо.

15.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

15.6. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель в срок не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе муниципального образования.

15.7. Глава муниципального образования на основании служебной записки ответственного исполнителя в срок не позднее 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее даты истечения срока рассмотрения обращения. Копия данного уведомления предоставляется ответственному лицу.

**16.Оформление ответа на обращение граждан**

16.1. Ответы на обращения граждан оформляются в письменном виде и подписываются главой муниципального образования.

16.2. Ответ должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

16.3. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

16.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например: о выделении земельного участка, о выдаче разрешения на строительство и т.п.). Экземпляр данного правового акта направляется заявителю.

16.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

16.6. Ответы заявителям и в федеральные органы печатаются на бланкахустановленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

16.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" специальной отметки в сопроводительном письме.

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

16.9. После завершения рассмотрения письменного обращения ответственный исполнитель передает ответ, подготовленный на подпись главе муниципального образования, передаются ответственному лицу, который проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком и Инструкцией по делопроизводству, возвращаются исполнителю для доработки.

16.10. После оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, помещаются в номенклатуру дел Администрации.

16.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

16.12. Ответ на обращение регистрируется ответственным лицом в день его подписания либо, в случае подписания ответа (уведомления) на обращение после 17 часов 00 минут по местному времени текущего дня, не позднее рабочего дня, следующего за днем его подписания, и направляется заявителю в срок не позднее следующего рабочего дня с даты регистрации такого ответа (уведомления):

а) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Копия ответа на обращение (уведомления) на бумажном носителе остается у ответственного лица;

б) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

Отчет об отправке ответа на обращение (уведомления) в форме электронного документа на указанный заявителем адрес электронной почты прикрепляется к соответствующему обращению. отправителем ответа (уведомления).

16.13. В случае если от заявителя поступила информация о неполучении им ответа на обращение, заявителю направляется (выдается) копия ответа на обращение.

**17. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

17.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

17.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственное лицо.

17.3. Справки по вопросам исполнения рассмотрения обращений граждан предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

17.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

об отказе в рассмотрении обращения;

о продлении срока рассмотрения обращения;

о результатах рассмотрения обращения.

17.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 0900 до 1800, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 0900 до 1700.

17.6. При получении запроса по телефону должностное лицо Администрации:

называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

предлагает абоненту представиться;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

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

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

**18. Порядок и формы контроля за исполнением функции
по рассмотрению обращений граждан**

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

18.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками осуществляется ответственным лицом.

18.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.

**19. Порядок досудебного (вне судебного) обжалования**

**заявителем решений и действий (бездействий) должностного лица либо муниципального служащего**

19.1. Решения и действия (бездействие) должностного лица, муниципального служащего,принятые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращения, могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

19.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования, установленный настоящим разделом, применяется ко всем процедурам, перечисленным в настоящем Порядке, в том числе заявитель вправе обратиться с жалобой в случае нарушении срока регистрации запроса; нарушения срока; требования у заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении другого органа, а также иных документов, не предусмотренных настоящем порядком для предоставления ответа; в случае отказа в приеме документов и отказа в предоставлении ответа; взимания с заявителя при предоставлении ответа платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Приморского края муниципальными правовыми актами; в случае отказа должностного лица или муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах.

19.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя на решения, действия (бездействия) должностного лица или муниципального служащего, принятие (осуществляемые) в ходе подготовке и получения ответа, которая может быть:

19.4. Подана непосредственно главе муниципального образования*,* в письменной форме на бумажном носителе, по электронной почте, в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

19.5. Принята при личном приеме заявителя.

Приложение № 1

**Дата регистрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ**

**КАРТОЧКА**

**Корреспондент**

Ф.И.О., адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Предыдущее обращение от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_

Вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ л.

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

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

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Соисполнители \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Резолюция **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

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

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

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2  |

**Журнал приема граждан по личным вопросам**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Ф.И.О.** | **Домашний адрес** | **Должность, место работы** | **Краткое содержание обращения** | **Принятые меры** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

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

Приложение № 3

**КАРТОЧКА УЧЕТА**

**УСТНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. | **Прием ведет** |
|  | Глава муниципального образования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Фамилия, имя, отчество****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Адрес:** ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ д.\_\_\_\_\_\_ кв.\_\_\_\_\_с.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Место работы****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Социальное положение** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****Льготная категория**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Краткое содержание обращения** |
| **Резолюция** |
| **Направлено,****куда и когда** | **Дата контроля** |
| **Срок дополнительного контроля** |  |
| **Отметка об исполнении****Дата и результат** |  |