



**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОСЕЛОВСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СИМФЕРОПОЛЬСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 34

с. Новоселовка

от 31 марта 2022 г.

**Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в администрации Новоселовского сельского поселения
Симферопольского района Республики Крым**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом муниципального образования Новоселовское сельское поселение Симферопольского района Республики Крым, администрация Новоселовского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Новоселовского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым.

2. Опубликовать (обнародовать) данное постановление путем размещения на информационном стенде администрации Новоселовского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым по адресу: Республика Крым, Симферопольский район, с. Новоселовка, ул. Комсомольская, 26, и на сайте Новоселовского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым (<https://novoselovskoe.rk.gov.ru>).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования (обнародования).

Председатель Новоселовского
сельского совета – Глава администрации
Новоселовского сельского поселения

Р.Г. Ипатов

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Новоселовского сельского
поселения
Симферопольского района
Республики Крым
от 31.03.2022 № 34

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в администрации Новоселовского сельского поселения
Симферопольского района Республики Крым

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Новоселовского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в администрации Новоселовского сельского поселения Симферопольского района Республики Крым (далее - Администрация) 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 осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Конституцией Республики Крым;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

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

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

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

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации её 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 Крым и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

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

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

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в подведомственные органы, иные органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации для доставки письменных обращений является: 297550, Республика Крым, Симферопольский район, с. Новоселовка, ул. Комсомольская, 26.

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию Новоселовского сельского поселения по адресу: 297550, Республика Крым, Симферопольский район, с. Новоселовка, ул. Комсомольская, 26.

2.2. График (режим) работы Администрации:

понедельник – четверг – 8.00 – 17.00

пятница – 8.00 – 17.00

предпраздничные дни – 8.00 – 16.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.00.

2.3. Обращения в Администрацию в форме электронного сообщения направляются по адресу электронной почты Администрации: novoselovka2009@mail.ru.

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: 8(3652)33-42-73.

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации не осуществляется.

Телефон для справок: 8(3652)33-42-73.

2.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется в рабочее время по телефону: 8(3652)33-42-73.

2.6. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками Администрации:

о местонахождении и графике работы Администрации;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации;

о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.6.1. Информация, указанная в пункте 2.5 раздела 2 настоящего Порядка, не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

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, органа местного самоуправления 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 органа местного самоуправления;

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.

2.7. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации, за исключением случаев, установленных Федеральным законом 59-ФЗ и настоящим Порядком.

Глава администрации Новоселовского сельского поселения (далее – Глава администрации) в соответствии с распределением обязанностей, направляет обращения граждан для рассмотрения по существу работникам Администрации.

Направление Главой администрации Новоселовского сельского поселения обращения на рассмотрение в другой государственный орган либо орган местного самоуправления осуществляется с указанием наименования государственного органа, либо органа местного самоуправления и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации для

рассмотрения в государственный орган либо орган местного самоуправления с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в государственном органе либо органе местного самоуправления, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.8. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию

2.9. В случае, установленном частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой администрации Новоселовского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом работником Администрации, ответственным за рассмотрение обращения граждан, направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.9.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители в установленном законом порядке.

2.10. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Новоселовского 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.

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

2.12. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.13. Обращения, направленные Правительством Республики Крым, органами исполнительной власти Республики Крым с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации.

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, подлежит обязательному рассмотрению.

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

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

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

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

3.6.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение 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 письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию 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 на основании предложения ответственного исполнителя.

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

3.7.1. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации 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.

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

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником Администрации, ответственным за обращения граждан.

3.11. По просьбе гражданина работником Администрации, ответственным за рассмотрение обращений граждан, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в Администрацию по факсу, принимаются и регистрируются работником Администрации, ответственным за рассмотрения обращения граждан.

При поступлении в Администрацию по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных структурным подразделениям Администрации, они принимаются работником Администрации, ответственным за обращения граждан для учета и дальнейшей обработки.

3.13. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Новоселовского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается обратно в сектор контроля для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.14. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Новоселовского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится работником Администрации, ответственного за обращения граждан в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

Поступившие в Администрацию письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

3.15. Работник Администрации, ответственный за рассмотрение обращений граждан, 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 журнале регистрации.

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

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

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

3.17. Информация о поступившем обращении вносится в журнал регистрации обращений. В обязательном порядке в журнал регистрации обращений вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в секторе контроля, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- 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);
предмет ведения (местные органы власти, Республика Крым как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.18. Ответственность за полноту сведений, вносимых в журнал регистрации, несет работник Администрации, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

3.19. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в журнал регистрации обращений.

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив ООО «Лайм», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.20. Глава администрации по содержанию каждого обращения определяет ответственных исполнителей, при необходимости – соисполнителей, а работник Администрации, ответственный за организацию работы с обращениями граждан направляет обращение по принадлежности, при необходимости подготавливает, редактирует и распечатывает сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в журнал регистрации обращений.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, а также сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются Главой администрации или замещающим его лицом.

Сопроводительные письма в вышестоящие органы государственной власти подписываются Главой администрации, либо лицом, его замещающим.

3.21. 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.

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

3.23. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Администрации Новоселовского 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.

3.24. Обращения граждан, поступившие в Администрацию из, если они взяты ими на контроль, передаются Главе администрации, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения

В ответе в органы государственной власти Республики Крым органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Подлинники обращений граждан возвращаются в органы государственной власти Республики Крым только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.25. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле от одного исполнителя другому, минуя контроль. О такой передаче работником Администрации, ответственного за обращения граждан делается отметка в журнале регистрации и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.27. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам исполнительной власти Республики Крым, органам местного самоуправления Республики Крым, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.28. Депутатский запрос, направленный в Администрацию 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 регистрации в Администрации.

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

3.29. При обращении в Администрацию депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Новоселовского сельского

поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в секторе контроля.

Ответ на обращение депутата Государственного совета Республики Крым подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.30. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Новоселовского сельского поселения депутатом Государственного совета Республики Крым 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 регистрации в секторе контроля.

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 Новоселовского сельского поселения депутата Государственного совета Республики Крым по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Новоселовского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в секторе контроля.

Ответ на обращение депутата Республики Крым подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.32. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Новоселовского сельского поселения депутатом законодательных органов местного самоуправления Республики Крым 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 регистрации в секторе контроля.

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

3.33. При обращении в Администрацию депутата законодательных органов местного самоуправления Республики Крым по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

Ответ на обращение депутата законодательных органов местного самоуправления Республики Крым подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.34. Запросы или обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного совета Республики Крым и законодательных органов местного самоуправления Республики Крым поступившие

в Администрацию, по вопросам, входящим в компетенцию Администрации и его 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 его регистрации в Администрации.

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

3.35. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес Администрации со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.36. 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.

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

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

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

3.40. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, 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 части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.41. Ответ на обращение граждан подписывается Главой администрации.

3.42. 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.

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

3.44. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 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 ответственный исполнитель представляет в сектор контроля для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в журнале регистрации работником Администрации, ответственного за обращения граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.46. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен органом исполнительной власти Республики Крым, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

3.47. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется работником Администрации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

3.48. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату, работником Администрации, ответственного за обращения граждан, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, проверяется правильность их оформления.

Если ответ заявителю не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, а также для устранения допущенных нарушений делопроизводства и порядка рассмотрения обращений, сектором контроля ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.49. При поступлении отработанных обращений граждан работник Администрации, ответственный за организацию работы с обращениями граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в журнал регистрации вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

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

3.52. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право рассматривающему его обращение исполнителю прекратить дальнейшее рассмотрение, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений закона, нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Решение о прекращении (продолжении) рассмотрения обращения принимается Главой администрации на основании служебной записки исполнителя, с уведомлением об этом заявителя.

4. Личный прием граждан в Администрации Новоселовского сельского поселения

4.1. Личный прием граждан осуществляется Главой администрации.

В случае необходимости на личный прием приглашаются иные должностные лица.

4.2. Личный прием граждан в Администрации осуществляется Главой администрации или временно замещающими его лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан Главой администрации и временно замещающими его лицами формируется работником Администрации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, по согласованию с Главой администрации, составляется и вывешивается на информационном стенде Администрации и на официальном сайте Администрации.

4.3. В случае, если гражданин обратился с просьбой о записи на личный прием к Главе администрации, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на работника Администрации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

4.4. Просьба о личном приеме Главой администрации оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Записаться на личный прием в телефонном режиме можно по телефону 8(3652) 33-42-73.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются Главе администрации не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

4.5. В случае отсутствия в день приема Главы администрации по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по курируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к Главе администрации с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению Главы администрации в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

4.6. 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.

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

4.8. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный Главой администрации, либо лицом их замещающим, проводившим личный прием.

4.9. По окончании личного приема Глава администрации 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.

4.10. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема сектором контроля, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

4.11. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на Главу администрации, проводившего личный прием.

4.12. Повторный прием по одному и тому же вопросу к Главе администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

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

4.15. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на сектор контроля

4.16. Письменные обращения, поступившие на различных встречах и выездных приемах в составе информационных групп, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации работнику Администрации, ответственного за обращения граждан.

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

5.1. 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.

5.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой администрации.

5.3. Работником Администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан ставятся на контроль обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

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

из органов государственной власти Республики Крым и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Главы Республики Крым в муниципальных образованиях Республики Крым;

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

5.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолуций) Главы администрации по рассмотрению обращений;

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.

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

6.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы Главе администрации.

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

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

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

6.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) должностного лица Администрации подготовка и подписание ответа возлагается на Главу администрации.

Для объективного рассмотрения жалобы Глава администрации вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению работников Администрации в соответствии с их компетенцией.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, управляющий делами Администрации:

отказывает в удовлетворении жалобы;

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

6.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации.

Приложение № 1
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан в
администрации Новоселовского
сельского поселения, утвержденным
постановлением администрации
Новоселовского сельского поселения
от 31.03.2022 №34

Куда:

Кому:

Уведомление
о перенаправлении обращения по компетенции

Уважаемый _____!
(имя, отчество)

Ваше обращение от _____ № _____ о _____
направлено для ответа по компетенции в _____.

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

Должность _____ Ф.И.О.
(подпись)

Приложение № 2
к Порядку организации работы по
рассмотрению обращений граждан в
администрации Новоселовского
сельского поселения, утвержденным
постановлением администрации
Новоселовского сельского поселения
от 31.03.2022 №34

КАРТОЧКА

личного приема гражданина
№ ___ « ___ » _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина

Адрес регистрации/места жительства гражданина _____

Номер телефона гражданина _____
Социальное положение, место работы гражданина

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

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