



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
БЕЛОКАЛИТВИНСКИЙ РАЙОН
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
«СИНЕГОРСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»
АДМИНИСТРАЦИЯ СИНЕГОРСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.04.2026 № 39

п. Синегорский

**О внесении изменений в постановление Администрации
Синегорского сельского поселения от 17.09.2024 № 176**

В целях приведения нормативных правовых актов Синегорского сельского поселения в соответствие с действующим законодательством, протестом Белокалитвинской городской прокуратуры от 19.03.2026 № 07-29-2026 Администрация Синегорского сельского поселения **п о с т а н о в л я е т** :

1. Внести изменения в постановление Администрации Синегорского сельского поселения от 17.09.2024 №176 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Синегорского сельского поселения», изложив приложение в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу:

постановление Администрации Синегорского сельского поселения от 07.10.2025г. № 141 «О внесении изменений в постановление Администрации Синегорского сельского поселения от 17.09.2024 № 176».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации
Синегорского сельского поселения

И.В. Никулин

Верно:
Заведующий сектором по общим и
земельно-правовым вопросам

С.П. Беседина

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

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Синегорского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Синегорского сельского поселения по своевременному и полному рассмотрению 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 Синегорского сельского поселения (далее - Администрация поселения) осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;

Распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

Уставом муниципального образования «Синегорское сельское поселение»;

Распоряжением Администрации Синегорского сельского поселения от 20.05.2024 № 12 «О Регламенте работы Администрации Синегорского сельского поселения»;

Распоряжением Администрации Синегорского сельского поселения от 23.12.2019 № 53 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации Синегорского сельского поселения».

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные Администрации Синегорского сельского поселения, Главе Администрации Синегорского сельского поселения, подведомственным учреждениям, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от

02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 сотрудники Администрации поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

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

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

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

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

дают 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 поселения, гражданин имеет право:

1.6.1. Обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6.2. 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.

1.6.3. 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 или в форме электронного документа, которое в части указанного вопроса рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в Администрации поселения. Ознакомление осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. По просьбе гражданина, указанной в заявлении, специалистом по обращениям граждан изготавливаются копии документов и материалов, представленных для ознакомления.

1.6.4. Получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3-3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6.5. 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.

1.6.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

1.7.1. Ответ в письменной форме или в форме электронного документа 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;

1.7.2. 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

1.8. Ответ на обращение не дается в случае, если в 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 Синегорского сельского поселения для доставки обращений в письменной форме является: 347027, Ростовская область, Белокалитвинский район, п. Синегорский, ул. Маяковского, д.6.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в Администрацию поселения по адресу: 347027, Ростовская область, Белокалитвинский район, п. Синегорский, ул. Маяковского, д.6.

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

понедельник – пятница – 8.00 – 16.00;

предпраздничные дни - 8.00 - 15.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 12.48.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Синегорского сельского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее - Электронная приемная) и на официальном сайте Администрации поселения: <https://www.adm-sinegorka.ru>, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

Обращения граждан в форме электронного документа, направленные по адресу электронной почты Администрации поселения или на иные электронные адреса, к рассмотрению не принимаются.

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию поселения через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Направление обращений через Электронную приемную осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Синегорского сельского поселения не осуществляется.

Факсимильные письменные обращения не принимаются.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах сотрудников Администрации Синегорского сельского поселения, почтовом адресе и адресе Электронной приемной для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Синегорского сельского поселения в сети «Интернет»: <https://www.adm-sinegorka.ru>.

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации поселения – <https://www.adm-sinegorka.ru>.

На информационном стенде в Администрации поселения размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации поселения;

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан Главой Администрации Синегорского сельского поселения;

почтовый адрес Администрации поселения;

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

2.7. Информирование граждан о регистрации обращений, а также предоставление консультационно-разъяснительной информации осуществляется специалистом по обращениям граждан по телефону: 8(86383) 52338:

- о местонахождении и графике работы Администрации поселения;

- о справочных телефонах и почтовых адресах;
- об адресе официального сайта Администрации поселения в сети «Интернет», адресе Электронной приемной;
- о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8. 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.

2.9. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации поселения, если главой Администрации Синегорского сельского поселения (далее - Глава Администрации поселения) не установлен более короткий срок его рассмотрения, а также за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 раздела 5 настоящего порядка.

Глава Администрации поселения в соответствии с распределением обязанностей направляет обращения граждан для рассмотрения по существу специалистам Администрации в соответствии с их компетенцией.

Направление главой Администрации поселения обращения на рассмотрение в другой государственный орган, осуществляется с указанием наименования органа государственной власти и его должностного лица, куда направляется обращение. При этом ответственным исполнителем, которому поручено рассмотрение поступившего обращения (далее – ответственный исполнитель), заявителю направляется уведомление о переадресации обращения.

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

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

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации 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 уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о

переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

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

2.13. 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 Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

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 Синегорского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в 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 ответственным исполнителем, 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 обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение

должностным лицам Администрации поселения 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 не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам Администрации поселения 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 гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались 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 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 поселения.

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 поселения.

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом первой категории сектора по общим и земельно-правовым вопросам Администрации Синегорского сельского поселения (далее - специалист по обращениям граждан).

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

3.12. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации 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 должностным лицом специалисту по обращениям граждан для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

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

3.13. Учет, систематизация и анализ обращений граждан за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.14. Специалист по обращениям 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 регистрационной форме системы «Дело».

3.15. 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.

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

дата поступления обращения;

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

почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;

канал поступления обращения (почта, принято специалистом, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (Глава Администрации Синегорского сельского поселения или иные адресаты);

состав документа (количество страниц);

реквизиты сопроводительного письма (при наличии);

краткое содержание обращения;

рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);

вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

кратность обращения (повторное, многократное);

гражданство заявителя (при наличии информации);

форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);

тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.17. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несет специалист по обращениям граждан.

3.18. 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 «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.19. По содержанию каждого обращения Глава Администрации поселения определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, и направляет обращение на рассмотрение.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело».

Уведомление заявителю подписывается Главой Администрации поселения на бумажном носителе (в случае направления уведомления по почтовому адресу) или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае направления уведомления на адрес электронной почты).

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы государственной власти и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются Главой Администрации Синегорского сельского поселения.

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

3.21. Обращения граждан, поступившие в Администрацию поселения, из федеральных органов государственной власти, Правительства Ростовской области и поставленные ими на контроль, передаются Главе Администрации поселения для определения порядка работы по рассмотрению обращения.

3.22. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные, областные и районные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

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

3.24. 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.

3.25. В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким исполнителям рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым из них осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.26. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Синегорского 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 регистрации.

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

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

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

3.28. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Синегорского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Синегорского сельского поселения 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.

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

3.29. Запросы или обращения депутатов представительных органов городских и сельских поселений Белокалитвинского района, поступившие в Администрацию поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Синегорского сельского поселения 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 тридцать дней со дня его регистрации.

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

3.30. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется Главе Администрации поселения для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.31. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес Главы Администрации поселения.

3.32. 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 обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.34. 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.

3.35. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию поселения в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе Администрации поселения, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию поселения в письменной форме.

3.36. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Администрации Синегорского сельского поселения.

3.37. 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.

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

3.39. 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 Главе Администрации поселения.

Глава Администрации поселения 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 специалисту по обращениям граждан для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» специалистом по обращениям граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.41. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, Правительством Ростовской области то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с представителем федерального органа государственной власти, Правительства Ростовской области продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования специалисту по обращениям граждан для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.42. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Главой Администрации поселения.

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

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

3.44. При поступлении отработанных обращений граждан специалист по обращениям граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота ответа, соблюдение срока рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится дата направления ответа и отметка о результате рассмотрения обращения: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено или «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 поселения из общественных приемных Губернатора Ростовской области, 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 Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению Главы Администрации Синегорского сельского поселения

4.1. Коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Синегорского сельского поселения, а также запросы депутатов, адресованные главе Администрации поселения, передаются Главе Администрации поселения для поручения и определения ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

4.2. Обращения, передаваемые для поручения и определения ответственного исполнителя Главе Администрации поселения, непосредственно определяются специалистом по обращениям граждан.

4.3. После получения поручения Главы Администрации поселения обращения передаются специалисту по обращениям граждан для внесения резолюции по СЭД «Дело» и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется в течение одного дня с момента поступления поручения.

4.4. Срок рассмотрения обращений по поручению Главы Администрации поселения – тридцать дней со дня регистрации обращения, если Главой Администрации поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.5. Срок исполнения поручения Главы Администрации поселения может быть продлен Главой Администрации поселения.

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

После согласования Главой Администрации поселения продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.6. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Главы Администрации поселения, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Главы Администрации поселения содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный

разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу вопроса.

4.7. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Главы Администрации поселения, подписывается Главой Администрации поселения.

4.8. Обращения граждан, по которым даны поручения Главы Администрации Синегорского сельского поселения, находятся на контроле у специалиста по обращениям граждан.

В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, с последующим письменным информированием заявителя о ходе рассмотрения и сроках исполнения обращения и (или) результатах рассмотрения вопроса, поднятого в обращении.

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

5.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации);

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации), родители (усыновители).

5.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам оказания им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг.

5.3. Письменные обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Администрации поселения.

5.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для

информирования его о принятии обращения к рассмотрению, уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

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

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

5.7. 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.

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

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

5.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются главой Администрации поселения.

5.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации 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.

6. Личный прием граждан в Администрации Синегорского сельского поселения

6.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Администрации Синегорского сельского поселения или должностным лицом Администрации его замещающим.

В случае необходимости на личный прием приглашаются должностные лица Администрации поселения.

6.2. Глава Администрации Синегорского сельского поселения ведет прием граждан в соответствии с графиком.

6.3. График приема граждан размещается на информационном стенде в Администрации поселения, а также на официальном сайте Администрации поселения.

6.4. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к главе Администрации поселения, организация проведения личного приема возлагаются на специалиста по обращениям граждан.

6.5. Просьба о личном приеме Главой Администрации поселения оформляется гражданином в письменной форме или в форме электронного документа, при этом указывается содержание вопроса, по которому обращается гражданин.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.6. В случае повторного обращения специалист по обращениям граждан осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются Главе Администрации поселения.

6.7. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации поселения, специалист по обращениям граждан дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем, оказывает консультационную помощь.

6.8. На граждан, прибывших на прием к Главе Администрации поселения оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

6.9. Запись на повторный прием к Главе Администрации поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом по обращениям граждан исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

6.10. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме Главой Администрации Синегорского сельского поселения, направляются Главе Администрации поселения для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

6.11. За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются Главе Администрации поселения для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

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

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Право на личный прием в первоочередном порядке имеют также проживающие на территории Ростовской области:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации), а также члены их семей.

К членам семьи граждан, указанных в абзаце первом настоящего пункта, относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и

основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

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

6.14. 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 поселения или должностным лицом Администрации его замещающим.

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

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

6.17. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на Главу Администрации поселения.

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

6.19. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

6.20. В случае отсутствия в день приема главы Администрации поселения, по поручению главы Администрации поселения прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к главе Администрации поселения, с проведением личного приема уполномоченным должностным лицом, прием проводится в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

6.21. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на специалиста по обращениям граждан.

6.22. Обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых Главой Администрации поселения, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются специалисту по обращениям граждан для регистрации и направления на рассмотрение в соответствии с настоящим Порядком.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

7.2. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех обращений.

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

7.3. Контроль за сроками рассмотрения запросов, поступивших в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию поселения из федеральных органов власти, обращений и поручений, поступивших в ходе личных приемов за исключением обращений, указанных в п. 3.3. – 3.8. настоящего Порядка осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

7.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой Администрации Синегорского сельского поселения.

7.5. Контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

7.6. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения исполнительно – распорядительной функции в соответствии с их должностными инструкциями.

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

7.8. В случае если в ответе, при рассмотрении обращения, 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.

7.9. Специалист по обращениям граждан осуществляет постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

7.10. При поступлении в Администрацию поселения обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов, жалоб о нарушениях норм федерального законодательства при рассмотрении обращений, обеспечить организацию и проведение проверок изложенных доводов, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

Ответ по итогам рассмотрения повторного обращения должен содержать не только информацию по существу поднятого вопроса, но и вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов автора о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина, в ходе проверки подтвердились, необходимо принять исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если доводы не нашли подтверждение, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

7.11. Ответственность за осуществление контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, качеством, полнотой и объективностью ответов, направленных гражданам, возложить на Главу Администрации Синегорского сельского поселения.

8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия)

Администрации Синегорского сельского поселения, а также ее должностных лиц

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Синегорского сельского поселения, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

8.4. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации поселения и подведомственных учреждений, подготовка и подписание ответа на жалобу, возлагается на главу Администрации Синегорского сельского поселения.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Синегорского сельского поселения, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу;
- признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;
- отказать в удовлетворении жалобы.

8.6. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Синегорского сельского поселения, связанных с рассмотрением обращений, а также решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации поселения осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.7. Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется Администрацией Синегорского сельского поселения.

Заведующий сектором по общим и
земельно-правовым вопросам

С.П. Беседина

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

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

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина:

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

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