

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
МОСТЯКСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ
СТАРОКУЛАТКИНСКОГО РАЙОНА
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.07.2024г.

№ 22

с. Старый Мостяк

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
граждан в Администрации муниципального образования
Мостякское сельское поселение
Старокулаткинского района Ульяновской области**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация МО Мостякское сельское поселение постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования Мостякское сельское поселение Старокулаткинского района Ульяновской области (далее - Положение).
2. Признать утратившим силу постановление администрации МО Мостякское сельское поселение №13 от 10.03.2015г «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в администрации муниципального образования Мостякское сельское поселение Старокулаткинского района Ульяновской области»
3. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
муниципального образования
Мостякское сельское поселение



И.Р.Насыров

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращения граждан в Администрации
муниципального образования Мостяжское сельское поселение
Старокулаткинского района Ульяновской области

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы Администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами Администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение (далее - Администрация). Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

1.2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

1.2.2. Предложение - рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

1.2.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

1.2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления;

1.2.6. Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.2.7. Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приёмная и пр.).

1.2.8. Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами администрации района по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.9. Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

1.2.10. Вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.11. Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

1.2.12. Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.13. Письменный ответ - ответ на обращение автора в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи.

1.2.14. 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, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления 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 от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных Администрации муниципального образования Mostyаkское сельское поселение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в Администрации муниципального образования Mostyаkское сельское поселение в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального образования Mostyаkское сельское поселение. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой администрации сельского поселения.

1.4. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство), поступивших на имя Главы администрации сельского поселения обращений граждан осуществляет специалист по учету и регистрации документов (далее - специалист). Специалист, назначенный в установленном порядке ответственными за организацию делопроизводства, обязан осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в Администрацию муниципального образования Mostyаkское сельское поселение. Своевременно информирует Главу администрации сельского поселения, о нарушении сроков рассмотрения обращений. Специалист на основании полученной информации вносит предложения на имя Главы администрации сельского поселения о применении мер дисциплинарного взыскания в отношении лиц, допустивших нарушение сроков рассмотрения, организует проведение совещаний с работниками администрации, иными заинтересованными лицами по вопросам, связанным с повышением качества рассмотрения и соблюдения сроков исполнения обращений в Администрацию сельского поселения.

1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в Администрацию муниципального образования Mostyаkское сельское поселение: 433931, Ульяновская область Старокулаткинский район с. Старый Mostyаk.ул. Юбилейная, д.47. Электронная почта: mostyаk09@mail.ru

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан поступивших через почтовое отделение, службой, нарочными, курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты осуществляется специалистами администрации.

2.2. Специалист проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью, нарочным, курьером.

При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и передает для централизованного учета.

Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), специалист администрации сообщает об этом Главе администрации, в компетенцию которого входят вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, не вскрывая конверта. Глава администрации, к компетенции которого относятся вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, в случае сообщения о поступлении опасного пакета, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием письменных обращений на имя Главы администрации сельского поселения, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к Главе администрации сельского поселения осуществляют специалисты администрации, ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

Рабочие дни:

Понедельник - пятница с 8.00 до 17.00

Предпраздничные дни: с 8.00 до 16.00

Выходные дни: суббота, воскресенье

Контактный телефон 8(84249)23036

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О. принявшего обращение, и телефон для справок.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение Главе администрации сельского поселения.

3. Порядок регистрации письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию.

3.1.1. Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в Администрацию сельского поселения из федеральных и региональных органов власти, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение Главе администрации сельского поселения незамедлительно.

3.1.2. В случае поступления обращений во второй половине дня предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

3.1.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.1.4. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.1.5. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2.1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

3.2.2. Обращение, поступившее в Администрацию муниципального образования Мостякское сельское поселение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#), установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в Книге регистрации писем, заявлений и жалоб граждан (приложение N 1).

3.3.1. В Книге регистрации писем, заявлений и жалоб граждан в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

3.4. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в регистрационно-контрольных карточках (далее - карточка) (приложение N 2). Порядковый номер в карточке содержит начальную букву фамилии автора обращения.

3.4.1. В учетно-регистрационную карточку вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе "Ф.И.О." пишется "коллективное" и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой;

- отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо (указывается орган государственной, федеральной власти, должностное лицо), дата и номер сопроводительного письма;

- отметка о постановке на контроль;

- социальное положение и льготный состав автора;

- краткое содержание;

- контактный телефон (если указан);

- адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка "без адреса";

- фамилия ответственного исполнителя (исполнителей);

- отметка о получении исполнителем обращения;

- классификация сообщения в зависимости от темы обращения;

- отметка о подготовке ответа.

3.4.2. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (N 32/1, N32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Глава администрации сельского поселения (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию

и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в Администрацию муниципального образования Мостяжское сельское поселение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.3.1. В случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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.

4.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3.3. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.5. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения:

4.6.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает Глава администрации сельского поселения, либо уполномоченное им иное лицо при этом ответ оформляется на бланке Администрации.

4.6.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение.

В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

4.6.3. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.6.4. В случае если в обращении гражданина затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции сельских поселений, ответственный исполнитель запрашивает информацию и готовит обобщенный ответ.

4.6.5. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

4.6.6. Если обращение, с целью проверки фактов в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать "рассмотрено с выездом на место" (комиссионно или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

4.6.7. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.6.8. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

4.6.9. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.8. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

- 1) Обращение снимается с контроля;
- 2) если вопрос решен положительно;
- 3) если дан обоснованный отказ по существу обращения;
- 4) если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме остаются в Администрации для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

5.1. Личный прием граждан в администрации района проводит Глава администрации сельского поселения в рамках утвержденного графика.

5.2. Глава администрации сельского поселения проводит личный приём граждан вторник, четверг с 9.00 до 12.00 в кабинете, расположенном в здании Администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение по адресу: Ульяновская область Старокулаткинский район с. Старый Мостяж ул. Юбилейная, д.47. В случае отсутствия Главы администрации сельского поселения (командировка, отпуск, иные

обстоятельства), прием осуществляется временно исполняющим обязанности Главы администрации поселения.

5.3. Предварительная запись на личный прием к Главе администрации сельского поселения осуществляется специалистом с первого рабочего дня на текущий месяц. При обращении гражданина о записи на личный прием к Главе администрации сельского поселения специалист, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема (приложение N 2).

5.4. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники аппарата администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

5.6. 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, о чем делается запись в учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.7. Глава администрации сельского поселения (или иное лицо по его поручению) при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.8. По окончании личного приема Глава администрации сельского поселения (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.9. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.10. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения Главой администрации сельского поселения либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.11. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, глава администрации (или иное лицо) ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.13. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по

обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.14. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо Администрации муниципального образования Mostyaskoe сельское поселение, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование Главы администрации сельского поселения о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.3. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием в Администрации возлагается на Главу администрации.

6.5. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в Администрации муниципального образования Mostyaskoe сельское поселение. Глава администрации сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.6. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

6.7. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес должностного лица Администрации муниципального образования Mostyaskoe сельское поселение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного лица, направляется в течение двух дней со дня регистрации в соответствии с компетенцией. В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан

7.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

7.2. Подписанные Главой администрации сельского поселения (или иным лицом по его поручению), письма регистрируются и отправляются по назначению специалистами службы в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у специалиста администрации.

7.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи утвержденными приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 17 апреля 2023 г. N 382.

8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами

8.1. Работники администрации обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических,

социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

9. Формирование и хранение дел

9.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

9.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

9.4. Материалы по обращениям, адресованным в Администрацию муниципального образования Мостяжское сельское поселение, Главе администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение формируются в дела и находятся на архивном хранении в службе в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

9.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

9.7. При необходимости с отметкой в специальном журнале выдаются сформированные дела во временное пользование сотрудникам аппарата, отраслевых органов Администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение на срок не более 10 дней. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения.

9.8. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения Главы администрации сельского поселения на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

9.9. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в Администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в Администрации муниципального образования Мостяжское сельское поселение. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется специалистом администрации по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.4. Работники администрации, виновные в нарушении установленного и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Книга регистрации писем, заявлений и жалоб граждан

Внутренняя сторона

№ п/п	Дата получения	Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя	Краткое содержание письма, заявления, жалобы	Из какой организации или от кого поступило заявление	Кому и когда направлено для решения и срок исполнения	Дата получения сообщения	Результат рассмотрения	Дата и номер исходящего документа
1	2	3	4	5	6	7	8	9

КАРТОЧКА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ _____ " _____ " _____ 20__ г.
(дата приема)

_____ (вид обращения) (форма обращения)

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Место жительства _____

Фамилия, имя, отчество _____
(откуда поступило, № и дата)

Краткое содержание _____

Резолюция главы _____

Отметка о переадресации иному исполнителю _____

Обратная сторона учетной карточки _____

Отметка о предупредительном контроле _____

Отметка о срыве сроков исполнения _____

Дата передачи исполнителю _____

Подпись исполнителя _____

Отметка о подготовке информации и уведомлении заявителя _____

Когда и кем обращение снято с контроля _____

Журнал личного приема граждан

ФИО ведущего прием _____

Начат " ____ " _____ 20__ г.

Окончен " ____ " _____ 20__ г.

Внутренняя сторона

№п/п	Отметка об исполнении	ФИО адрес и место работы заявителя	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Резолюция	Роспись в получении
1	2	3	4	5	6	7