

**Российская Федерация**

##### Ростовская область

##### Заветинский район

муниципальное образование «Савдянское сельское поселение»

##### Администрация Савдянского сельского поселения

###### Распоряжение

№

.07.2022 х. Савдя

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Савдянского сельского поселения |  |

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Савдянское сельское поселение»,

1. Утвердить Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Савдянского сельского поселения согласно приложению.

2. Главному специалисту по общим вопросам обеспечить исполнение Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Савдянского сельского поселения.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Администрации

Савдянского сельского поселения Д.П.Громенко

Распоряжение вносит

главный специалист по

общим вопросам

|  |
| --- |
| Распоряжение  Администрации Савдянского сельского поселения  от .07.2022 № |

ИНСТРУКЦИЯ

О порядке организации работы с обращениями граждан в Администрации Савдянского сельского поселения

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) разработана во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, а также порядок взаимодействия между Администрацией Савдянского сельского поселения, ее специалистами, предприятиями, организациями и физическими лицами.

1.2. Прием, учет и первичную обработку поступивших в Администрацию письменных и устных обращений граждан осуществляет главный специалист по общим вопросам (далее - специалист Приемной).

1.3. Информирование по вопросам, связанным с обращениями граждан, осуществляется посредством размещения соответствующей информации на информационных стендах, размещенных в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан, официальном сайте Администрации Савдянского сельского поселения, с использованием средств телефонной и почтовой связи.

Для получения информации граждане вправе обращаться:

1) лично (на личный прием Главы Администрации Савдянского сельского поселения);

2) устно (лично или по телефону к специалисту Приемной Администрации Савдянского сельского поселения);

3) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

4) в форме электронного документа.

1.4. Информирование проводится в двух формах: устной и письменной. При ответах на телефонные звонки и личные обращения граждан специалист Приемной устно информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

1.5. Письменное информирование осуществляется при получении письменного обращения от заявителя. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа местного самоуправления, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; номера телефонов (при наличии); адрес электронной почты (при наличии);

4) суть предложения, заявления или жалобы. Письменное обращение подписывается заявителем с указанием даты написания. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, 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. При обращении заявитель в обязательном порядке дает согласие на обработку его персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.6. Письменный ответ на обращение гражданина подписывается Главой Администрации Савдянского сельского поселения либо уполномоченным им лицом, содержит фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. На поступившее 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 может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации Савдянского сельского поселения сети Интернет.

1.7. Результатами рассмотрения письменного или устного обращения являются:

письменное или устное разъяснение заявителю о разрешении по существу поставленных в его обращении вопросов;

уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством.

II. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.1. Общий срок рассмотрения устных и письменных обращений составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.2. В случае необходимости проведения проверки сведений, содержащихся в представленных документах, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3. Все письменные обращения граждан, в том числе полученные в форме электронного документа, регистрируются специалистом Приемной в течение 3-х дней с момента поступления в Администрацию Савдянского сельского поселения.

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, e-mail, принято в отделе, курьер   
и тому подобное);

сведения об адресате (Администрация Савдянского сельского поселения, глава Администрации Савдянского сельского поселения, либо 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 (письменное, в форме электронного документа, устное);

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

предмет ведения (местные органы власти).

Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет специалист Приемной.

На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указываются дата регистрации и входящий номер. На втором экземпляре письменного обращения или на копии заявления (при наличии) делается отметка о приеме документов с указанием даты и времени принятия обращения.

Глава Администрации Савдянского сельского поселения определяет исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов. Исполнители в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Савдянского 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 уведомлением (Приложение 1) гражданина, направившего обращение.

2.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации обращения с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области.

2.6. Письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

2.7. Последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан контролирует специалист Приемной.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

2.9. Если обращение подписано двумя или более авторами, обращение является коллективным.

2.10. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено действующим законодательством.

2.11. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих суждения о деятельности муниципальной власти и должностных лиц, предоставляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.12. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства и области;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения; 5) связанные с рекламой товаров или услуг.

2.13. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение, действие (бездействие) в установленном законом порядке в суд.

2.14. Жалобы гражданина на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением его обращений направляются Главе Администрации Савдянского сельского поселения.

2.15. Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 календарных дней со дня его получения или иной согласованный с инициатором запроса срок.

2.16. Рассмотренные обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в Приемной в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожают по акту.

2.17. Устные обращения граждан.

2.17.1. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону специалист Приемной подробно, в вежливой форме консультирует обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

2.17.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании администрации, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

2.17.3. Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

2.17.4. Прием обращений в телефонном режиме в Администрации Савдянского сельского поселения не осуществляется.

III. Организация личного приема граждан

3.1. Требования к организации личного приема граждан:

места для ожидания оборудованы стульями и скамьями и находятся в холле;

места для приема граждан оборудуются стульями и столами для обеспечения возможности заполнения заявлений и оформления документов. 3.2. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Личный прием граждан в Администрации Савдянского сельского поселения проводится в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам.

3.3. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, командировкой Главы Администрации Савдянского сельского поселения специалист Приемной предупреждает граждан о переносе даты и времени приема.

3.4. Перед личным приемом Главы Администрации Савдянского сельского поселения специалист Приемной проводит предварительную организационно техническую подготовку:

создает условия для граждан, ожидающих прием;

при значительном числе граждан, пришедших на прием, устанавливает очередность приема согласно записи на личный прием, предоставляя преимущества отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.5. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в администрации осуществляется предварительная запись граждан на личный прием. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется на основании поступившего устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по телефону приемной). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7 Гражданину разъясняется порядок проведения личного приема. Специалист Приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для рассмотрения Главой Администрации Савдянского сельского поселения. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (Приложение 2) гражданина и регистрируется в системе «Дело». В карточку личного приема гражданина вносятся: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя; суть вопроса (вопросов) обращения; должность, фамилия и инициалы руководителя или уполномоченного лица, ведущего личный прием.

3.6. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется» и проставляется подпись должностного лица, проводившего личный прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. Ответственность за размещение на сайте Администрации Савдянского сельского поселения ежеквартальной информацию о количестве и характере обращений граждан несет специалист Приемной.

3.10. Ответственность за исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171«О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» несет специалист Приемной.

Главный специалист

по общим вопросам З.А.Саидова

Приложение № 1

к Инструкции о порядке организации

работы с обращениями граждан

в Администрации Савдянского

сельского поселения

Угловой штамп Администрации

|  |  |
| --- | --- |
| Исходящий номер | Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Ваше обращение взято на контроль главой Администрации Савдянского сельского поселения.

Уведомляем о направлении Вашего обращения 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 Инструкции о порядке организации

работы с обращениями граждан

в Администрации Савдянского

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)