

**Республика Крым**

**Нижнегорский район**

1. **Администрация**
2. **Чкаловского сельского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№25

29.03.2018г. с.Чкалово

Об утверждении Порядка работы с обращениями

граждан в администрации Чкаловского

сельского поселения Нижнегорского района

Республики Крым.

 В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» с изменениями (№355-ФЗ от 27.11.2017 г., Постановлением СМ РК от24.01.2017 г. № 15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан», Администрация Чкаловского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района Республики Крым. (Приложение).

2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде в здании администрации Чкаловского сельского поселения по адресу: ул.Центральная, 54-а и на официальном сайте администрации Чкаловского сельского поселения чкаловское.рф.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Председатель Чкаловского сельского совета –

глава администрации Чкаловского сельского поселения

 М.Б.Халицкая

Приложение

к Постановлению администрации

Чкаловского сельского поселения

от 29.03.2018г.№25

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района

1.Общие положения

1.1.Порядок работы с обращениями граждан в администрации Чкаловского сельского поселения (далее - Порядок) разработан на основании федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрении я обращений граждан в Российской Федерации» (далее Федеральный закон № 59-ФЗ), в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Чкаловского сельского поселения (далее - Администрация) с администрацией муниципального образования Нижнегорский район.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в Администрации обращений граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2.Порядок работы с письменными обращениями

2.1.Общие требования к оформлению обращений.

2.1.1.Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации, в которую направляет письменное обращение, 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.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2.Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.2.1.Обращение может быть доставлено в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующей формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Администрации.

2.2.2.Обращения, поступающие в Администрацию по почте, принимаются специалистом Администрации (далее - общий отдел) в день поступления.

2.2.3.Специалист принимает корреспонденцию, вскрывает конверты с письменными обращениями граждан, проверяет на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем главе администрации Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района (далее - глава) и по его поручению сообщает в Отдел МВД России по Нижнегорскому району.

2.2.4.Специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, письменные обращения проверяются на наличие указанных в них приложений. При отсутствии документов, указанных в письменном обращении в качестве приложения, или их недостаче составляется акт. Также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.5.К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма, к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

2.2.6.Обработка обращений, поступивших по каналам факсимильной связи и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

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

2.3.Регистрация обращений.

2.3.1.Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются специалистом в течение одного дня с даты их поступления, с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Специалист передает зарегистрированные письма главе для принятия решения о рассмотрении обращения или направлении его на рассмотрение по компетенции. При рассмотрении обращения глава определяет исполнителей по обращению. После получения резолюции главы обращение передается специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан (далее - специалист) и регистрируется специалистом в течение одного дня с даты их поступления в журнале регистрации обращений.

На первой странице письма, текста обращения (не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу, либо на свободном от текста месте, проставляется регистрационный штамп, с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.3.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронной форме, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2.3.3.При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более гражданами) вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того гражданина, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, указанная на конверте. В карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, из которой они поступили («коллектив ООО «Пламя», «коллектив МБОУ СОШ № 33»).

2.3.4.Если гражданин (Петров) пересылает обращение через второе лицо (Иванов), указывая его адрес и не указывая своего, в графе «Ф.И.О.» указывается две фамилии: «Петров, Иванов».

2.3.5.Если гражданин не указал своей фамилии, то в карточку вносится запись «Без подписи».

2.3.6.Оригиналы обращений с регистрационным штампом Администрации гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения гражданину возможен до его регистрации.

2.4.Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1.Обращения, поступившие в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона.

2.4.2.Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются Администрацией, должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.4.3.Запрошенные Уполномоченным по правам человека материалы, документы, объяснения или иная информация, связанная с рассмотрением обращений граждан, должны быть направлены ему не позднее чем в 15-дневный срок с момента получения запроса. При необходимости указанный срок может быть продлен главой по согласованию с Уполномоченным по правам человека.

2.4.4.В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона глава, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем Администрацией уведомляется гражданин, направивший обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения главе, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.4.5.Ответственный специалист по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.4.6.Обращение от одного и того же гражданина, направленное в дополнение к ранее направленному в Администрацию обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.7.Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается следующий за ним рабочий день.

2.4.8.Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4.9.Ответственный специалист в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым Администрацией запрашиваются результаты рассмотрения, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5.Направление обращений на рассмотрение.

2.5.1.Ответственный специалист в день регистрации обращения представляет его на резолюцию главе для принятия решения о порядке рассмотрения обращения или направлении обращения на рассмотрение по компетенции.

2.5.2.Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

2.5.3.Обращения с поручениями по их рассмотрению передаются на исполнение специалистам Администрации согласно поручению по рассмотрению обращения.

2.5.4.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 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, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#sub_1104) Федерального закона.

 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](#sub_1104) Федерального закона.

2.5.5.В случае если вопрос, поставленный в обращении, относится к компетенции другого специалиста Администрации, не указанного в поручении по рассмотрению обращения, исполнитель в трехдневный срок

возвращает его ответственному специалисту с мотивированной служебной запиской на имя главы, в которой указывается, что в компетенцию исполнителя не входит решение поставленного в обращении вопроса.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя ответственного специалиста.

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

2.5.7. В случае если в соответствии с предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.6.Рассмотрение обращений.

2.6.1.Порядок и сроки рассмотрения обращений едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2.Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, подготавливается проект ответа гражданину, при необходимости - информация о результатах рассмотрения обращения.

При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.6.3.При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с гражданином для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием гражданина, с использованием средств фото- и видеофиксации).

2.6.4.При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения ставятся на контроль. Обращения одного и того же гражданина и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому гражданину давались исчерпывающие ответы.

2.6.5.Письма с просьбами о личном приеме главой рассматриваются, как обычные обращения по существу поднимаемых гражданином проблем и направляются на рассмотрение ответственному специалисту. Гражданин уведомляется с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой. Если в обращении не указана проблема, то гражданину направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.6.6.Обращение, содержащее в адресной части пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.7.Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

2.6.10.На основании части 3 статьи 11 Федерального закона Администрация при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.11.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.6.12.Результатом рассмотрения обращения является направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#sub_11) Федерального закона, либо уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.7.Ответы на обращения.

2.7.1.Ответ на обращение должен соответствовать критериям объективности, всесторонности, своевременности.

2.7.2.Текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, с исчерпывающими разъяснениями на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав граждан, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

2.7.3.Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4.При коллективном обращении ответ дается всем гражданам, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу гражданина, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5.Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются гражданину сопроводительным письмом.

2.7.6.Ответы гражданам, уведомления о направлении обращения по компетенции, запросы информации по контрольному обращению (с документами и материалами), необходимыми для рассмотрения обращения, подписываются главой.

2.7.7.Проект ответа на обращение предоставляется ответственному специалисту.

2.7.8.При ознакомлении с проектом ответа на обращение ответственный специалист проводит:

проверку соблюдения сроков и полноты рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверку проекта ответа на обращение и документов (материалов) необходимых для рассмотрения обращения;

анализ содержания проекта ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы гражданина;

оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов гражданина;

проверку наличия ссылок на нормативные правовые акты.

2.7.9.По результатам проверки проекта ответа на обращение и предоставленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка всесторонности, объективности, своевременности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений.

2.7.10.Обращение и проект ответа возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения главой, если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, указанных в подпунктах 2.7.8, 2.7.9. пункта 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

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

Кроме того, на поступившее в Администрацию 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](http://ivo.garant.ru/#/document/12146661/entry/602) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.12.Срок регистрации и отправки ответа гражданину не может превышать 1 рабочего дня со дня его подписания.

3.Порядок работы с устными обращениями

3.1.Организация личного приема в Администрации.

3.1.1.Основанием для начала проведения личного приема является обращение гражданина в Администрацию Ежедневный прием граждан осуществляется специалистами Администрации с понедельника по пятницу с 8.00 часов до 16.00, перерыв с 12.00 часов до 13 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.1.2.Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации от 30 мая 2003 года № 107 и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3.Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.4.Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Граждане обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.1.5.Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

3.1.6.Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается нагрудным бэйджем, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.7.Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляют глава и специалисты.

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

3.1.9.При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10.В ходе приема ответственным специалистом оформляется карточка личного приема на каждого обратившегося, в которую вносятся: фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес, содержание устного обращения.

3.1.11.Ответственный специалист, осуществляющий прием, дает гражданину исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных специалистов Администрации, ответственный специалист в день обращения приглашает специалиста Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленного гражданином вопроса.

3.1.12.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в соответствии с Федеральным законом и [настоящим](#sub_221) Порядком.

3.2. Организация личных приемов граждан главой.

3.2.1.Личный прием граждан осуществляется главой, в том числе с приглашением специалистов Администрации, относящимся к их компетенции.

Личный прием граждан осуществляется главой в понедельник с 8.00 часов до 12.00 часов и в пятницу с 8.00 до 12.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.2.2.Ответственным специалистом на личный прием к главе оформляется карточка личного приема на каждого гражданина, в которую вносятся: фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес, содержание устного обращения.

3.2.3.По окончании личного приема глава доводит до сведения граждан свое решение или информирует их о том, какому должностному лицу Администрации поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.2.5.Карточка личного приема ответственным специалистом регистрируется в журнале регистрации устных обращений граждан и направляется на исполнение специалисту.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячей линии»

4.1.Работа с сообщениями, поступающими по телефону «горячей линии» (далее - телефон «горячей линии»), осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2.Сообщения, поступающие по телефону «горячей линии», принимаются ответственным специалистом и регистрируется в журнале регистрации обращений, поступивших по телефону «горячей линии».

4.2.Информация о персональных данных граждан, от которых поступило сообщение по телефону «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

При обращении по телефону «горячей линии» гражданин должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и содержание вопроса. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не рассматривается.

4.3.Ответственный специалист, осуществляющий прием сообщения:

уточняет содержание вопроса, фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, при согласии гражданина - номер его телефона;

разъясняет гражданину поднимаемые вопросы;

предоставляет телефоны специалиста Администрации, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленного гражданином вопроса;

предлагает направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа;

разъясняет порядок и сроки рассмотрения обращения.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1.Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного их рассмотрения, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2.Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственным специалистом.

5.3.Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

5.4.Решение о постановке обращения на контроль в Администрации принимается ответственным специалистом.

5.5.На контроль ставятся обращения, в которых содержится информация о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное значение. Постановка обращений на контроль также осуществляется в целях устранения недостатков в работе специалистов Администрации, получения материалов для аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

5.6.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Администрации, осуществляется главой.

5.7.Обращения, поступившие из федеральных органов исполнительной власти, Государственного Совета Республики Крым, Совета Министров Республики Крым и органов исполнительной власти Республики Крым, ставятся на контроль по поручению главы.

5.8.Если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного времени, обращение остается на контроле.

5.9.Специалисты Администрации несут установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

5.10.Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка.

5.11.Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

5.12.Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб граждан на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления ответственным специалистом нарушений в ходе текущего контроля.

5.13.Глава поселения принимает решение о проведении внеплановой проверки и издает соответствующее распоряжение.

5.14.В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием гражданина либо в устной беседе с гражданином по телефону.

5.15.В случае установления в результате проверки недостоверности содержащейся в ответе информации, обращение направляется на повторное рассмотрение поручением главы. В поручении указывается порядок повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием гражданина (граждан).

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

5.17.Граждане вправе направить в Администрацию предложения по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы о нарушениях должностными лицами Администрации настоящего Порядка.

5.18.За неисполнение, ненадлежащее исполнение законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка должностные лица и муниципальные служащие Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

6.1.Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Ответственный специалист осуществляет информирование граждан: о местонахождении и графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации, адресе электронной почты Администрации; о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

6.2.Местонахождение Администрации:

почтовый адрес: 297112, Республика Крым, Нижнегорский р-н. с.Чкалово, ул.Центральная, 54-а.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 17:00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» для приема устных обращений: 26-6-40.

Телефон ответственного специалиста: 26-6-40.

Адрес электронной почты администрации: chkalovocovet@yandex.ru.

Официальный сайт Администрации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»: чкаловское.рф (далее - официальный сайт Администрации, сеть «Интернет»).

6.3.Информирование граждан в Администрации осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью;

размещении информационных материалов на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно ответственным специалистом, в том числе с использованием телефонной связи и информационных систем; посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы Администрации, графиков приема граждан должностными лицами администрации на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», на информационном стенде Администрации.

В доступном для обозрения месте, размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы Администрации.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственный специалист подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

На информационном стенде Администрации размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и республиканских законови других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органа местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики приема граждан должностными лицами Администрации, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации.

7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

7.1.Обращения, поступившие в Администрацию хранятся у ответственного специалиста.

7.2.На хранение материалы рассмотрения обращений исполнителями передаются ответственному специалисту.

7.3.Рассмотренное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

письменное обращение (карточка личного приема), приложения (при наличии);

запросы, необходимые для рассмотрения обращения и ответы на них;

материалы проверки по обращению (в случае её проведения);

информация о результатах рассмотрения обращения;

копия ответа гражданину, информация о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

акты по рассмотрению обращения (при наличии);

фотоматериалы (при наличии).

7.4.Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся раздельно, формируются в папках в хронологическом порядке по номеру и дате регистрации обращений.

7.5.Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы с обращениями граждан

 в администрации Чкаловского сельского поселения

 Нижнегорского район

ГРАФИК

приема граждан в администрации Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Должность | День недели, время, телефон |
| 1. | Глава Чкаловского сельскогопоселения Нижнегорского района  | еженедельно понедельник,четверг.с 8.00 до 12.00т.(86196) 92-1-67 |
| 2. | Специалисты администрации Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района | ежедневно:с 8:30 до 12:00 и с 13:00 до 16:00 |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку работы с обращениями граждан

в администрации Чкаловского сельского поселения

 Нижнегорского района

Председателю Чкаловского сельского совета-

главе Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района

Служебная записка

о прекращении переписки

На основании ч.5 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с гражданином\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

в связи с тем, что в письменном обращении гражданина не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, номер)

2)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на л., в экз.

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись), (инициалы; фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку работы с обращениями граждан

в администрации Чкаловского сельского поселения

 Нижнегорского района

АКТ №

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « » 20 г.

 Комиссией в составе

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

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающих по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения. Настоящий акт составлен в *2* экземплярах.

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

(подпись, дата. инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку работы с обращениями граждан

 в администрации Чкаловского сельского поселения

 Нижнегорского района

АКТ № \_\_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « » 20 г.

Комиссией в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

 (число, месяц, год)

в администрацию Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района поступила корреспонденция с уведомлением за № от ,

проживающих по адресу:

При вскрытии обнаружена недостача документов, перечисленных в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

(подпись, дата, инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку работы с обращениями граждан в

 администрации Чкаловского сельского поселения

 Нижнегорского района

 АКТ №\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в

письмах с объявленной ценностью

от « » 20 г.

Комиссией в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Чкаловского сельского поселения Нижнегорского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

проживающих по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружены документы, а именно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

(подпись, дата. инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку работы с обращениями граждан

 в администрации Чкаловского сельского поселения

Нижнегорского района

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20 г.

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

(фамилия, имя, отчество)

Адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

(подпись) (инициалы, фамилия)