Российская Федерация

 Сальский район

 Ростовской области

Администрация Сандатовского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 09.01.2017 № 4

с.Сандата

Об утверждении Порядка организации

работы по рассмотрению обращений

граждан в Администрации Сандатовского

 сельского поселения

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» Администрация Сандатовского сельского поселения

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Постановление Администрации Сандатовского сельского поселения № 16 от 09.01.2017 г.

«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения», признать утратившим силу.

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Специалистам Администрации Сандатовского сельского поселения, обеспечить соблюдение Порядка.
3. Специалисту по правовой, кадровой и архивной работе Администрации Сандатовского сельского поселения разместить настоящее постановление на официальном Интернет-сайте Администрации Сандатовского сельского поселения.
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.
5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Сандатовского

сельского поселения Н.И. Сероштан

Постановление вносит

 специалист Лохова И.Н.

Приложение

к постановлению Администрации Сандатовского сельского поселения

от 09.01.2018 № 4

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Сандатовского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Сандатовского сельского поселения по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

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

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

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

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

Областным законом Ростовской области от 01.08.2011 № 635-ЗС «О Правительстве Ростовской области»;

Уставом муниципального образования «Сандатовское сельское поселение»;

 Положением о муниципальной службе в Администрации Сандатовского сельского поселения, утвержденным решением Собрания депутатов Сандатовского сельского поселения;

 Регламентом Администрации Сандатовского сельского поселения, утвержденным распоряжением Администрации Сандатовского сельского поселения;

Инструкцией по делопроизводству в Администрации Сандатовского сельского поселения, утвержденной распоряжением Администрации Сандатовского сельского поселения .

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

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

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

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

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

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях Администрации Сандатовского сельского поселения, отраслевых (функциональных) органов Администрации Сандатовского сельского поселения, у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

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

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

В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников Администрации Сандатовского сельского поселения, депутатов, представителей отраслевых (функциональных) органов Администрации и иных организаций. В проверках могут принимать участие сами заявители.

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

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом Администрации Сандатовского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 347612, с. Сандата, ул. Калинина, 38.

Гражданин может лично передать письменное обращение главе Администрации Санндатовского сельского поселения, либо специалистам ответственным за организацию рассмотрения обращений граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения по адресу: 347612, с. Сандата, ул. Калинина, 38, кабинет № 2.

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

понедельник – пятница – 8.00 – 17.00;

предпраздничные дни – 8.00 – 17.00;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв – 12.00 – 13.45.

2.3. Обращения в Администрацию Сандатовского сельского поселения в форме электронного сообщения направляются путем заполнения специальной формы, размещенной в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – в сети «Интернет») на официальном сайте Администрации Сандатовского сельского поселения sandatasp.ru или по адресам электронной почты Администрации Сандатовского сельского поселения: sp34364@donpac.ru.

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

2.4. Факсимильное письменное обращение принимается по телефону: (886372)43-1-97

 Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает обращения граждан, а также организует проведение связи руководителей органов исполнительной власти и подразделений Администрации Сандатовского сельского поселения с населением.

Информация о функционировании и режиме работы Телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации, а также посредством ее размещения на официальном Интернет-сайте Администрации Сандатовского сельского поселения и на информационных стендах.

Прием обращений граждан осуществляется по телефону 43-1-97 с 8.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

В случаях если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, либо требует дополнительной проверки изложенных в нем фактов, обращение регистрируется и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном действующего Порядка.

При обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный (при наличии) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы.

В случае поступления по Телефону доверия обращения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, ему вправе отказать в регистрации обращения.

В случае поступления повторного обращения гражданина по Телефону доверия в период нахождения его обращения на рассмотрении, такое обращение не подлежит регистрации.

Администрации Сандатовского сельского поселения и передаются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит данное обращение.

Обращения граждан, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством.

Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по Телефону доверия, осуществляется главой Администрации Сандатовского сельского поселения не менее чем за 2 дня до их истечения.

Органы местного самоуправления и должностные лица обязаны внимательно разобраться в характере обращений, в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение и проинформировать заявителей.

Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Администрации Сандатовского сельского поселения и отраслевых (функциональных) органов Администрации Сандатовского сельского поселения, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Сандатовского сельского поселения в сети «Интернет»: sandatasp.ru

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником отдела контроля по телефону: (886372) 43-1-97.

2.7. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации Сандатовского сельского поселения в сети «Интернет»: sandatasp.ru.

На стенде по работе с обращениями граждан Администрации Сандатовского сельского поселения, а также в местах, отведенных для проведения приема граждан в отраслевых (функциональных) органах Администрации Сандатовского сельского поселения, размещается следующая обязательная информация:

информация о порядке рассмотрения обращений граждан;

режим работы Администрации Сандатовского сельского поселения, ее отраслевых (функциональных) органов;

форма и требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

адреса официальных сайтов Администрации Сандатовского сельского поселения, ее отраслевых (функциональных) органов;

почтовые адреса вышестоящих областных органов власти;

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

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию Администрации Сандатовского сельского поселения, ее отраслевых (функциональных) органов, органов местного самоуправления поселений Сандатовского сельского поселения, в том числе относящиеся к вопросам местного значения. Официальный Интернет-сайт Администрации Сандатовского сельского поселения  в части реализации рассмотрения обращений граждан должен содержать:

сведения о местах нахождения, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты структурных подразделений Администрации Сандатовского сельского поселения и ее отраслевых (функциональных) органов, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;

графики и информацию о порядке приема граждан;

обзоры о количестве и характере обращений граждан за определенный период;

размещение муниципальных правовых актов, определяющих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

информацию по актуальным вопросам граждан.

2.8. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан: о местонахождении и графике работы Администрации Сандатовского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Сандатовского сельского поселения; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;

при обращении в устной форме:

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

не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;

требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;

опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.9. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней
со дня регистрации в Администрации Сандатовского сельского поселения, если главой Администрации Сандатовского сельского поселения, лицом, его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Администрации Сандатовского сельского поселения направляет обращения граждан для рассмотрения по существу в структурные подразделения Администрации Сандатовского сельского поселения, отраслевые (функциональные) органы Администрации Сандатовского сельского поселения, в органы местного самоуправления городского и сельских поселений в соответствии с их компетенцией.

2.10. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой Администрации Сандатовского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения

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

2.11.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.12. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Сандатовского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

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

2.14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.15. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Сандатовского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Сандатовского сельского поселения.

3. Организация работы
по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращений;

рассмотрение обращений;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию Сандатовского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

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

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

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

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

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации Сандатовского сельского поселения или его заместители на основании служебной записки исполнителя (Приложение № 2 к настоящему Порядку) 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 Сандатовского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации Сандатовского сельского поселения, заместителями главы Администрации Сандатовского сельского поселения на основании предложения управляющего делами Администрации Сандатовского сельского поселения или ответственного исполнителя.

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

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

3.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Администрацию Сандатовского сельского поселения либо должностному лицу Администрации Сандатовского сельского поселения.3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан.

 3.10. По просьбе гражданина специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.11. Обращения, поступившие по факсу, принимаются работниками отдела документооборота и в тот же день передаются в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения.

3.12. Обращения, поступившие в Администрацию Сандатовского сельского поселения, после первичной обработки в отделе документооборота в тот же день передаются в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения.

Обращения, поступившие в отдел документооборота Администрации Сандатовского сельского поселения после 14 часов, регистрируются следующим днем.

3.13. Электронные обращения граждан, поступающие на официальный сайт Администрации Сандатовского сельского поселения и по адресу электронной почты Администрации Сандатовского сельского поселения, пересылаются в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения.

3.14. Поступившие в адрес руководителей Администрации Сандатовского сельского поселения обращения с пометкой "Лично", с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются для рассмотрения адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается руководителем или специалистом в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля документооборота для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрации Сандатовского сельского поселения независимо от способов их доставки, производится специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.17. Специалист отдела контроля, ответственный за работу с обращениями граждан обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

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

3.18. 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 (Правительство Ростовской области, Губернатор Ростовской области, первые заместители Губернатора Ростовской области,

заместители Губернатора Ростовской области, 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).

3.19. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет специалист отдела контроля, ответственный за работу с обращениями граждан, а также должностные лица ответственные за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях Администрации Сандатовского сельского поселения и соответствующих органах.

3.20. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Витязь», студенты технического колледжа и тому подобное). 3.21. По содержанию каждого обращения определяется ответственный исполнитель, при необходимости – соисполнитель, и направляют обращение по принадлежности.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Дело», подготавливают, редактируют и распечатывают сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительное письмо-поручение (далее - поручение) должно содержать: наименование органа, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя или специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае если поручение о рассмотрении обращения дается отраслевым (функциональным) органам Администрации Сандатовского сельского поселения и их должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления городского и сельских поселений в соответствии с их компетенцией, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

Сопроводительное письмо-поручение и уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается специалистом отдела контроля, ответственным за обращение граждан.

3.22. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

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

3.24. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы
не входят в компетенцию Администрации Сандатовского сельского поселения, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.25. Если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение регистрируется и передается для рассмотрения заместителям главы Администрации Сандатовского сельского поселения, начальникам структурных подразделений Администрации, а также руководителями отраслевых (функциональных органов) Администрации, кому поручено рассмотрение обращения в пределах своей компетенции.

3.26. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Сандатовского сельского поселения из вышестоящих областных органов государственной власти в случаях, если они взяты ими на контроль, регистрируются специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан и направляются главе Администрации Сандатовского сельского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

3.27. В ответе в вышестоящие федеральные и областные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

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

3.29. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в отделе обращений, от одного исполнителя другому, минуя отдел обращений. О такой передаче работником отдела обращений делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии настоящим Порядком.

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

3.31. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям Администрации Сандатовского сельского поселения, руководителям структурных подразделений Администрации Сандатовского сельского поселения или отраслевым (функциональным) органам Администрации Сандатовского сельского поселения ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам местного самоуправления, отраслевым (функциональным) органам Администрации Сандатовского сельского поселения рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

3.32. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников Администрации Сандатовского сельского поселения, депутатов, представителей отраслевых (функциональных) органов Администрации и иных организаций. В проверках могут принимать участие сами заявители.

3.33.Депутатский запрос, направленный в Администрацию Сандатовского сельского поселения депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе обращений.

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

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

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

3.35. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Сандатовского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрацию Сандатовского сельского поселения и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе обращений.

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

3.36. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Сандатовского сельского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется заместителям главы Администрации Сандатовского сельского поселения области для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

В случае, если при рассмотрении обращения возникают разногласия между заместителями главы Администрации Сандатовского сельского поселения о компетенции, данное обращение направляется управляющему делами Администрации Сандатовского сельского поселения для принятия решения о его дальнейшем рассмотрении и определения исполнителей.

3.37. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес управляющего делами Администрации Сандатовского сельского поселения за подписью руководителя (или лица, его замещающего), помощника руководителя или руководителя структурного подразделения со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату
не принимается.

3.38. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.39. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации Сандатовского сельского поселения обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

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

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

3.41. В случае направления на рассмотрение вышестоящими областными органами власти, взаимодействие с которыми осуществляет Администрация Сандатовского сельского поселения, ответственный исполнитель в установленном порядке запрашивает необходимую информацию и готовит ответ за подписью ответственного за исполнение обращения заместителя главы Администрации Сандатовского сельского поселения.

3.42. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Сандатовского сельского поселения в форме электронного документа, направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

 3.43. Ответы на обращения граждан подписываются главой Администрации Сандатовского сельского поселения, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации, а также руководителями отраслевых (функциональных органов) Администрации, кому поручено рассмотрение обращения в пределах своей компетенции.

 3.44. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

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

 3.46. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.11 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее управляющему делами Администрации Сандатовского сельского поселения на согласование.

 Управляющий делами Администрации Сандатовского сельского поселения на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направляении заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

 Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения исполнитель предоставляет специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения изменений контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.48. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим федеральным или областным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.49. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан. Организацию делопроизводства по исполнению поручений руководителя осуществляют работники приемной в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.50. Рассмотрение устных обращений, поступивших на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованных по компетенции в справочную службу Администрации Сандатовского сельского поселения.

3.50.1. Устные обращения граждан, поступившие на справочный телефонный узел Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и переадресованные по компетенции в справочную службу Администрации Сандатовского сельского поселения, принимаются специалистом отдела контроля муниципальной службы, организационной работы и контроля, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – оператор).

3.50.2. Оператором заполняется учетная карточка вызова с внесением контактных данных заявителя и краткого содержания поднятого в устном обращении вопроса.

3.50.3. Ответ на устное обращение, поступившее на справочный телефонный узел, может быть представлен заявителю оператором в устной форме (в телефонном режиме) в случае, если:

изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

заявителю требуется предоставление справочной информации и др.

При этом в учетной карточке вызова делается отметка о предоставлении заявителю устных разъяснений, обращение на рассмотрение по компетенции не направляется.

3.50.4. Обращения, поступившие на справочный телефонный узел, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.50.5. В отдельных случаях, если вопрос, поднятый в устном обращении, поступившем на справочный телефонный узел, требует оперативного решения, оператором может быть установлен более короткий срок рассмотрения данного обращения, о чем информируется ответственный исполнитель.

3.51. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения, где проверяется правильность их оформления.

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

3.52. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».
На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись специалиста отдела контроля.

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

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

3.55. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Сандатовского сельского поселения из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

При регистрации таких обращений в дополнительные реквизиты регистрационной карточки системы «Дело» вносится наименование общественной приемной, из которой поступило обращение.

Копии ответов, направленных по обращениям, поступившим из общественных приемных Губернатора Ростовской области, направляются для сведения руководителю соответствующей общественной приемной (по почте или по системе «Дело»).

4. Рассмотрение обращений по поручению

Губернатора Ростовской области

4.1. На доклад Губернатору Ростовской области передаются коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Сандатовского сельского поселения и руководителями органов местного самоуправления, а также запросы депутатов, адресованные Губернатору Ростовской области.

4.2. Обращения, передаваемые на доклад Губернатору Ростовской области, непосредственно определяются управляющим делами Администрации Сандатовского сельского поселения.

4.3. Для принятия решения о докладе обращения Губернатору Ростовской области управляющим делами Администрации Сандатовского сельского поселения может направляться запрос в органы местного самоуправления Сандатовского сельского поселения или в отраслевые (функциональные органы) Администрации о предоставлении информации по существу вопросов, поднятых заявителями.

Ответ на такой запрос представляется в течение трех дней со дня поступления запроса в органы местного самоуправления Сандатовского сельского поселения или в

отраслевые (функциональные органы) Администрации.

4.4. После получения поручения Губернатора Ростовской области обращения передаются в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется специалистом отдела контроля, ответственным за обращения граждан в течение одного дня с момента поступления поручения в отдел обращений.

4.5. Срок рассмотрения обращений по поручению Губернатора Ростовской области – тридцать дней со дня регистрации обращения в отделе обращений, если Губернатором Ростовской области не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.6. Срок исполнения поручения Губернатора Ростовской области может быть продлен Губернатором Ростовской области.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес Губернатора Ростовской области ответственным исполнителем не позже, чем за три дня до истечения срока исполнения поручения.

После согласования Губернатором Ростовской области продления срока исполнения поручения ответственным исполнителем направляется промежуточный ответ в адрес заявителя.

4.7. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения Губернатора Ростовской области. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется контрольным управлением при Губернаторе Ростовской области.

4.8. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение Губернатора Ростовской области, необходимо:

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции Губернатора Ростовской области содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение;

обеспечить всестороннее и объективное рассмотрение обращения, направить заявителю письменный ответ по существу вопроса;

если, в соответствии с поручением, по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя Губернатора Ростовской области, то в информации указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином;

доклад на имя Губернатора Ростовской области по результатам рассмотрения обращения оформляется на бумажном носителе с визами соисполнителей, а также начальника контрольного управления при Губернаторе Ростовской области и представляется вместе с материалами по обращению в отдел обращений для передачи на доклад Губернатору Ростовской области.

4.9. Ответ на обращение, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, подписывается тем должностным лицом, которому дано поручение.

4.10. Ответ на обращение граждан, рассмотренное по поручению Губернатора Ростовской области, до отправки заявителю направляется на визирование специалисту отдела контроля, ответственного за работу с обращениями граждан и согласовывается с управляющим делами Администрации Сандатовского сельского поселения.

Управляющий делами Администрации Сандатовского сельского поселения вправе вернуть на доработку ответ заявителю или информацию, подготовленную для доклада Губернатору Ростовской области, в случае их несоответствия требованиям, установленным настоящим Порядком.

4.11. Письменные обращения граждан, по которым даны поручения Губернатора Ростовской области, находятся на контроле в отделе контроля.

В случае, если в ответе, полученном от органа местного самоуправления, отраслевого (функционального органа) Администрации, должностного лица или организации, рассматривавшей обращение по поручению Губернатора Ростовской области, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль с передачей его в контрольное управление при Губернаторе Ростовской области для осуществления дальнейшего контроля.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения
главой Администрации Сандатовского сельского поселения «прямых эфиров»

5.1. Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения «прямых эфиров» с участием главы Администрации Сандатовского сельского поселения, осуществляются пресс-службой Администрации Сандатовского сельского поселения (далее - пресс-служба). Обращения, направляемые для дальнейшего рассмотрения по компетенции, должны содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый или электронный адрес, телефон.

Вопросы, не содержащие указанной информации, не являются обращением и не подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Вопросы, поступившие в ходе проведения «прямых эфиров» и
не содержащие информации о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя, адреса для ответа (почтового или электронного) или контактного телефона, направляются отделом контроля в органы исполнительной власти или в органы местного самоуправления в соответствии с компетенцией для подготовки информации по существу вопроса и направления ее в пресс-службу. Пресс-службой поступившая информация о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, анализируется и передается телекомпании, проводившей «прямой эфир» для публикации на сайте.

5.2. Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения «прямого эфира», формируется и направляется отделом муниципальной службы, организационной работы и контроля в адрес главы Администрации Сандатовского сельского поселения для оформления поручения об их рассмотрении.

Вопросы, заданные гражданами непосредственно в ходе проведения «прямого эфира», на которые главой Администрации Сандатовского сельского поселения были даны исчерпывающие ответы и не требующие дополнительных поручений,
в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и для дальнейшего рассмотрения не направляются.

5.3. После оформления поручения главы Администрации Сандатовского сельского поселения, перечень вопросов передается в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения для их регистрации и направления на рассмотрение по компетенции.

5.4. Регистрация обращений осуществляется в системе «Дело» в течение трех дней со дня поступления в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения. При этом в дополнительных реквизитах регистрационной карточки в обязательном порядке указывается дата проведения «прямого эфира» и наименование редакции средства массовой информации, где проводился «прямой эфир».

5.5. Обращения, поступившие в адрес главы Администрации Сандатовского сельского поселения в ходе проведения «прямых эфиров», направляются для рассмотрения заместителям главы Администрации, руководителям структурных подразделений Администрации Сандатовского сельского поселения, отраслевым (функциональный) органам Администрации, в органы местного самоуправления в соответствии с распределением обязанностей, для организации их рассмотрения по компетенции.

5.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.7. Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы большого круга лиц, а также обращения по социально значимым темам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости коллегиально.

5.8. В ответе заявителю указывается, что обращение рассмотрено по поручению главы Администрации Сандатовского сельского поселения.

5.9. При возможности положительного решения вопроса, поднятого в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения.

Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя
не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

5.10. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому было поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с гражданином, направившим обращение, и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.11. Ответ на обращение подписывается главой Администрации Сандатовского сельского поселения.

 5.12. Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения.

5.13. Копия ответа, данного заявителю, направляется ответственным исполнителем в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля по системе «Дело».

5.14. Контроль за реализацией решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на должностных лиц, которым было поручено рассмотрение обращений.

6. Личный прием граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения

 6.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Сандатовского сельского поселения, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации, главным архитектором, руководителями структурных подразделений Администрации Сандатовского сельского поселения, а также уполномоченными на то лицами по вопросам, отнесенным к их ведению.

 В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений Администрации Сандатовского сельского поселения и отраслевых (функциональных) органов Администрации, главы Администраций городского и сельских поселений, иные должностные лица.

6.2 Прием граждан главой Администрации Сандатовского сельского поселения проводится в форме личного приема в Администрации Сандатовского сельского поселения в соответствии с утвержденным графиком и во время его рабочих поездок в сельские поселения Сандатовского сельского поселения.

Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах доводится до сведения граждан.

Порядок записи граждан на личный прием размещен на официальном сайте Администрации Сандатовского сельского поселения в сети «Интернет»: salsk.org.

6.3. Личный прием граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения осуществляется, заместителями главы Администрации Сандатовского сельского поселения и уполномоченными ими лицами, руководителями структурных подразделений Администрации Сандатовского сельского поселения и временно замещающими их лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан заместителями главы Администрации Сандатовского сельского поселения формируется отделом контроля, по согласованию с руководителями, утверждается постановлением Администрации Сандатовского сельского поселения.

График приема граждан публикуется на официальном сайте Администрации Сандатовского сельского поселения в сети «Интернет»: sandatasp.ru и вывешивается на информационном стенде в Администрации Сандатовского сельского поселения.

6.4. Личный прием граждан должностными лицами Администрации Сандатовского сельского поселения проводится в кабинетах этих должностных лиц или других установленных местах.

6.5. В случае, если гражданин обратился в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения с просьбой о записи на личный прием к главе Администрации Сандатовского сельского поселения, заместителям главы Администрации Сандатовского сельского поселения предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на управляющего делами Администрации Сандатовского сельского поселения. Предварительная запись на прием производится в день приема с 09.00 ч. до 11.30 ч.

6.6. Просьба о личном приеме заместителями главы Администрации Сандатовского сельского поселения оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.7. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме главой Администрации Сандатовского сельского поселения, имеющие социальную значимость, направляются главе Администрации Сандатовского сельского поселения для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению – иным должностным лицом.

Если в письменном обращении или обращении в электронной форме с просьбой о личном приеме главой Администрации Сандатовского сельского поселения содержатся вопросы, относящиеся к полномочиям других руководителей и должностных лиц, специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан, дается письменное разъяснение заявителю об их компетенции в соответствии с распределением обязанностей и с предложением о записи на личный прием к соответствующему руководителю или должностному лицу.

6.8. В случае, если в обращении, поступившем в Администрацию Сандатовского сельского поселения в форме электронного документа или в письменной форме, содержится просьба о личном приеме заместителями главы Администрации Сандатовского сельского поселения, после регистрации оформляется карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку и передается помощнику руководителя для согласования личного приема.

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

Материалы, связанные с проведением приема иностранных граждан, передаются помощнику руководителя не позднее пяти дней до дня проведения личного приема.

6.9. Организация проведения личного приема граждан руководителями возлагается на их помощников.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан помощником руководителя или специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

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

6.11. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

6.13. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.
В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный руководителем, проводившим личный прием.

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

6.15. По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема помощником руководителя, проводившего личный прием граждан, вводится текст поручения в регистрационную карточку системы «Дело».

6.16. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на руководителя, проводившего личный прием.

6.17. Повторный прием по одному и тому же вопросу к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

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

6.20.  Первый заместитель главы Администрации Сандатовского сельского поселения, заместители главы Администрации Сандатовского сельского поселения при выезде в сельские поселения с информационными группами предусматривают время для проведения личного приема граждан в администрациях сельских поселений или других заранее определенных местах.

6.21. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на секретаря информационных групп, проводившего личный прием.

6.22. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых первым заместителем главы Администрации Сандатовского сельского поселения, заместителями главы Администрации Сандатовского сельского поселения, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения и направляются на рассмотрение структурным подразделениям Администрации Сандатовского сельского поселения, отраслевым (функциональным органам) Администрации Сандатовского сельского поселения и их должностным лицам в соответствии с настоящим Порядком.

При этом в системе «Дело» в поле «Информационная группа» вносится информация о руководителе, проводившем прием.

6.23. В случае, если карточка личного приема на выездном личном приеме граждан, поступившая в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля Администрации Сандатовского сельского поселения для регистрации и направления для рассмотрения по компетенции, не содержит суть вопроса, к карточке не прилагается письменное заявление (при наличии) или отсутствует согласие гражданина о получении устного ответа на обращение, она возвращается специалистом отдела контроля, ответственным за работу с обращениями граждан, секретарю информационных групп, проводившему личный прием граждан, для доработки.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

 7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Сандатовского сельского поселения, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации, а также руководителями отраслевых (функциональных органов) Администрации, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.3. Отделом контроля ставятся обращения на контроль, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, а также органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

7.4. В обязательном порядке отделом контроля на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из вышестоящих федеральных и областных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

в ходе прямых телевизионных эфиров главы Администрации Сандатовского сельского поселения, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан.

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) главы Администрации Сандатовского сельского поселения по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями главы Администрации Сандатовского сельского поселения, руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации Сандатовского сельского поселения и иными должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

8. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений или действий (бездействия)
Администрации Сандатовского сельского поселения, а также его должностных лиц

8.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации Сандатовского сельского поселения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации Сандатовского сельского поселения.

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

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

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

8.4. Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) первого заместителя главы Администрации Сандатовского сельского поселения, заместителей главы Администрации Сандатовского сельского поселения, подготовка и подписание ответа возлагается на управляющего делами Администрации Сандатовского сельского поселения.

Для объективного рассмотрения жалобы правовой отдел вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные поздравления Администрации Сандатовского сельского поселения в соответствии с их компетенцией.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего

Порядка, управляющий делами Администрации Сандатовского сельского поселения отказывает в удовлетворении жалобы;

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

8.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней
со дня регистрации жалобы в Администрации Сандатовского сельского поселения.

9. Рассмотрение обращений, поступивших в Администрацию

Сандатовского сельского поселения, в которых содержится информация

о возможных коррупционных правонарушениях

9.1. Все обращения граждан, поступившие в Администрацию Сандатовского сельского поселения, регистрируются отделом документооборота в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Администрации Сандатовского сельского поселения.

Работник отдела документооборота, производящий регистрацию обращений в соответствии с должностной инструкцией, осуществляет первоначальный анализ обращения на предмет выявления в нем признаков коррупционных проявлений.

В случае если, исходя из содержания обращения или по иным причинам, работник отдела документооборота не имеет возможности самостоятельно определить наличие в обращении признаков коррупции, он обращается за консультацией:

к начальнику правового отдела Администрации Сандатовского сельского поселения;

к начальнику общего отдела Администрации Сандатовского сельского поселения;

к начальнику сектора по профилактике коррупционных и иных правонарушений Администрации Сандатовского сельского поселения.

Окончательное решение о наличии в обращении признаков коррупции, принимается главой Администрации Сандатовского сельского поселения, организующим деятельность по реализации антикоррупционной политики.

9.2. При анализе поступившего обращения с целью выявления в нем признаков коррупции следует руководствоваться:

9.2.1. Определением коррупции (статья 1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»).

9.2.2. Случаями утраты доверия к муниципальному служащему (часть 2 статьи 27.1 Федерального закона от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации») и нарушения исполнения ими обязанностей, установленных Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

9.2.3. Определением конфликта интересов (статья 10 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции») и другими федеральными законами.

9.2.4. В ходе проведения первичного анализа необходимо обращать внимание на следующее:

 а) если в обращении заявитель указывает на какие-либо противоправные решения, действия (проявления в деятельности) тех или иных лиц (органов, организаций), не называя их коррупционными, однако, эти действия имеют признаки коррупции, обращение должно считаться содержащим сведения о коррупции;

б) если в обращении заявитель прямо указывает на то, что решения, действия (бездействие) тех или иных лиц (органов, организаций) являются, по его мнению, коррупционными, однако они таковыми не являются (исходя из вышеперечисленных критериев), то обращение должно считаться не содержащим сведения о коррупции. При этом после рассмотрения обращения в ответе заявителю разъясняется, что определение коррупции дается в статье 1 Федерального закона «О противодействии коррупции».

9.2.5. В случае если при первоначальном анализе обращения в нем выявлены признаки коррупции, обращение регистрируется отделом документооборота с индексом тематического классификатора вопросов.

По решению главы Администрации Сандатовского сельского поселения в отделе документооборота может быть организована дополнительная регистрация обращений о фактах коррупции в отдельном журнале.

9.3. Зарегистрированное обращение о фактах коррупции передается главе Администрации Сандатовского сельского поселения для принятия одного из следующих решений:

о рассмотрении обращения непосредственно в Администрации Сандатовского сельского поселения;

о направлении обращения на дальнейшее рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.4. Обращение о фактах коррупции передается на рассмотрение в сектор по профилактике коррупционных и иных правонарушений Администрации Сандатовского сельского поселения, в случаях, когда в обращении содержатся сведения:

а) о несоблюдении муниципальным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или урегулировании конфликта интересов, неисполнении им обязанностей, установленных Федеральными законами от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», другими федеральными и областными законами;

б) о недостоверности и неполноте сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, представленных муниципальным служащим в отношении себя и членов своей семьи в соответствии с действующим законодательством;

в) об иных фактах неисполнения или ненадлежащего исполнения муниципальным служащим по его вине возложенных на него служебных (трудовых) обязанностей.

Если в обращении указывается на противоправные проявления в деятельности подведомственного Администрации Сандатовского сельского поселения муниципального учреждения, обращение передается на рассмотрение заместителю главы Администрации, координирующему деятельность соответствующей подведомственной организации.

9.5. Обращение о фактах коррупции, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в порядке, предусмотренном Регламентом Администрации Сандатовского сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. О переадресации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение, а также информируется глава Администрации Сандатовского сельского поселения.

9.6. В случае, когда обращение о фактах коррупции является анонимным, но содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии коррупционной направленности, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем:

а) если обращение содержит сведения о преступлении (административном правонарушении), обращение направляется для дальнейшего рассмотрения в компетентный правоохранительный (иной) орган;

б) если обращение содержит сведения об ином противоправном деянии, обращение (в зависимости от изложенных в нем сведений) рассматривается непосредственно в Администрации Сандатовского сельского поселения, либо направляется в орган в соответствии с его компетенцией.

О направлении обращения на рассмотрение в компетентный орган информируется глава Администрации Сандатовского сельского поселения.

9.7. В случае поступления обращения гражданина на решение или действие (бездействие) органа (должностного лица) в тот орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, и невозможно направление обращения о фактах коррупции на рассмотрение в орган (должностному лицу), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, такое обращение подлежит возврату гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.8. В процессе рассмотрения обращений с целью установления факта наличия (отсутствия) признаков коррупционных проявлений целесообразно:

выяснять, действительно ли лицо, от которого поступило обращение, направляло такое обращение;

производить опрос заявителя (по возможности в письменной форме) по существу фактов, изложенных в обращении, с целью их уточнения и получения дополнительной информации;

проводить беседы с сотрудниками Администрации Сандатовского сельского поселения (подведомственных организаций) по фактам, изложенным в обращении;

исследовать необходимые документы (в том числе финансовые) и материалы;

при необходимости назначать и проводить проверки (ревизии) деятельности подведомственных Администрации Сандатовского сельского поселения учреждений.

9.9. По результатам рассмотрения обращения о фактах коррупции гражданину, направившему обращение, в установленный действующим законодательством срок направляется ответ.

В ответе необходимо указать:

результаты рассмотрения обращения;

принятые меры (в случае полного либо частичного подтверждения фактов, изложенных в обращении);

разъяснения действующего законодательства по существу вопросов, поднятых в обращении (при необходимости).

В случае если обращение являлось анонимным, ответ на обращение не дается. Результаты рассмотрения обращения отражаются в служебной записке на имя главы Администрации Сандатовского сельского поселения.

9.10. Копии ответов заявителям (служебных записок) передаются в правовой отдел Администрации Сандатовского сельского поселения.

Результаты рассмотрения обращений о фактах коррупции учитываются при формировании сведений о результатах антикоррупционного мониторинга, а также при планировании мероприятий по противодействию коррупции в Администрации Сандатовского сельского поселения.

Приложение № 1

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения

Администрация Сандатовского сельского поселения

c. Сандата, ул. Калинина, 38, телефон для справок: 43-1-97

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

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

 |  |
|  |  |

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

Ваше обращение взято на контроль в приемной первого заместителя Администрации Сандатовского сельского поселения, заместителя Администрации Сандатовского 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 Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации Сандатовского сельского поселения

Главе Администрации Сандатовского сельского поселения, уполномоченному должностному лицу

(инициалы, фамилия)

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

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

 Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1экз.

(должность исполнителя) \_\_\_ (подпись)\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Приложение № 3

к Порядку

организации работы
по рассмотрению обращений граждан в Администрации Сандатовского 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)