

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МАНОЙЛИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КЛЕТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ (ПРОЕКТ)

от _____ 2022 года

№ ____

**Об утверждении порядка работы с обращениями в администрации
Манойлинского сельского поселения**

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федерального закона от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", администрация Манойлинского сельского поселения Клетского муниципального района Волгоградской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый порядок работы с обращениями в администрации Манойлинского сельского поселения.
2. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию.
3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Манойлинского
сельского поселения

С.В. Литвиненко

**Порядок
работы с обращениями в администрации Манойлинского сельского
поселения**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок работы с обращениями в администрации Манойлинского сельского поселения Клетского района Волгоградской области (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий должностных лиц при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Манойлинского сельского поселения (далее - администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти Волгоградской области, органами исполнительной власти Волгоградской области при организации рассмотрения обращений граждан.

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

1.3. Полномочия по организации исполнения в администрации настоящего Порядка, контролю за соблюдением положений должностными лицами администрации настоящего Порядка возлагается на заместителя главы Манойлинского сельского поселения.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

2.1. Общие требования

2.1.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование муниципального органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, каналам электронной и факсимильной связи, а также путем обращений в электронной форме на официальном сайте администрации Манойлинского сельского поселения в сети "Интернет".

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию Манойлинского сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящим Порядком, с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

В обращении заявитель, в обязательном порядке, указывает:

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

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами могут быть доставлены по почте.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы Манойлинского сельского поселения и заместителя главы Манойлинского сельского поселения (далее - заместители) поступающие в администрацию Манойлинского сельского поселения по почте, в том числе электронной связью передаются специалисту администрации Манойлинского сельского поселения и далее передаются на регистрацию в день поступления.

2.2.2. Корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственно главе Манойлинского сельского поселения.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения N 1, 2). Также составляется акт (приложение N 3) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом "письменного обращения к адресату нет", в случае отсутствия текста обращения заявителю, специалистами приемной, направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

Срок хранения документов по обращениям (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.6. Письменные обращения на имя главы Манойлинского сельского поселения и его заместителя, доставленные в администрацию Манойлинского сельского поселения

автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом администрации. На копии обращения проставляется уведомление о поступлении обращения в администрацию Манойлинского сельского поселения с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона, инициалов и подписи лица принявшего обращения, или, при отсутствии копии, выдается расписка установленной формы, с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок, инициалов лица принявшего обращение (приложение N 4).

2.3. Сроки рассмотрения обращений

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Манойлинского сельского поселения по компетенции, рассматриваются в течение сроков, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления". Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации до даты направления ответа заявителю. Должностное лицо, на имя которого получено обращение, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.3.2. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.3.3. Заместитель главы Манойлинского сельского поселения, в пределах своей компетенции, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения.

2.4. Направление обращений на рассмотрение

2.4.1. Специалисты администрации, рассматривающие почту, в день регистрации обращения направляют:

главе Манойлинского сельского поселения или его заместителю, на имя которых получено обращение, для принятия решения о ходе рассмотрения, в соответствии с компетенцией должностных лиц, в том числе, на основании анализа получаемых обращений. При рассмотрении обращения, соответствующие должностные лица, в адрес которых получено обращение, определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Манойлинского сельского поселения информации о результатах его рассмотрения;

по компетенции специалистам администрации, территориальные органы федерального органа исполнительной власти, органы местного самоуправления Манойлинского сельского поселения, организации, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом в соответствии с подпунктом 2.4.3 настоящего Порядка.

2.4.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Манойлинского сельского поселения, в течение 7 дней со дня регистрации (получения) направляются специалистами, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подготавливаются и подписываются:

специалистами администрации, если обращение направлено ошибочно, иному должностному лицу, иному адресу. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы сельского поселения;

исполнителями, по согласованию с руководством в части компетенции вопросов, на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов. Уведомления о переадресации обращения подписываются должностным лицом, на имя которого поступило обращение.

2.4.4. В случае, 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.

2.4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения, в течение 7 дней со дня регистрации (если установлен более ранний срок - в день получения на исполнение), направляется, ответственным исполнителем администрации по рассмотрению обращения, определенном резолюцией должностного лица, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам органов, осуществляющих публично значимые функции, с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом которому поручена организация рассмотрения обращения.

2.4.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то свод обращения направляется первому исполнителю, если иное не определено резолюцией должностного лица.

2.4.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем, специалистами приемной, в течение 7 (семь) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.7.1. 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.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.9. Жалобы, адресованные должностным лицам администрации Манойлинского сельского поселения, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются главе Манойлинского сельского поселения.

2.4.10. Жалобы, адресованные главе Манойлинского сельского поселения и его заместителю, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих замещающие отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; в том числе поступившим по телефону

"горячей линии" для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в администрации Манойлинского сельского поселения, направляются главе Манойлинского сельского поселения, для последующего решения о направлении обращения в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов и, в целях осуществления работ по профилактике правонарушений в администрации Манойлинского сельского поселения, направляются для принятия решений в контролирующие и правоохранительные органы.

2.4.11. Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя органа предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в день регистрации в администрации, направляются и рассматриваются, в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уполномоченными администрацией Манойлинского сельского поселения должностными лицами.

2.4.12. Уведомления авторам обращений, подписанные должностными лицами, на имя которых получено обращение, либо подписанное, должным лицом, по поручению, определенному в резолюции, ответственными по рассмотрению обращения специалистами администрации, передаются для конвертирования и отправки по реестру (журнал отправки обращений). Журнал хранится в администрации.

2.4.13. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами администрации.

2.5. Рассмотрение обращений

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

2.5.2. В администрации Манойлинского сельского поселения, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой поселения. Поручение главы поселения должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2.1. Поручение главы Манойлинского сельского поселения, его заместителя по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "свод". Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, при необходимости организуются и направляются запросы, готовится и направляется ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения обращения главе его заместителю, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки "свод" указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.5.3. При рассмотрении обращения, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, исполнителями:

запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения:

организуются встречи с заявителем (-ями) для уточнения сути обращения (актируется);

создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении фиксируются (актируются) выводы комиссии (с выездом на место и участием заявителя, коллегиально с участием представителей организаций, иных органов, с использованием средств фото- и видеофиксации).

2.5.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя 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. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными, сроком рассмотрения такого письма считается срок первого обращения.

Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письма, содержащие просьбы о личном приеме главой Манойлинского сельского поселения, либо его заместителем рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется специалистами администрации, о переадресации обращения на рассмотрение по компетенции, в соответствии с содержанием вопроса изложенного в обращении, и разъяснениями о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Манойлинского сельского поселения.

Если в обращении не указана проблема, специалистами администрации, направляется заявителю информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой или заместителем, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

2.5.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

2.5.7. 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.

2.5.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Манойлинского сельского поселения, должностное лицо администрации, на имя которого поступило обращение, либо уполномоченное на то лицо, 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

Исполнителем подготавливается уведомление должностному лицу на имя которого получено обращение о прекращении переписки с заявителем (приложение N 5). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Сообщение о прекращении переписки, направляется автору обращения за подписью главы сельского поселения или его заместителя, на основании предоставленного исполнителем уведомления о прекращении переписки, с соответствующей резолюцией должностного лица, на имя которого получено обращение,

либо уполномоченного на то лица.

2.6. Ответы на обращения

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

2.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.

2.6.3. Запрещается направлять ответы на обращения с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.6.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру: "Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Волгоградской области по их поручениям рассмотрены".

2.6.6. Ответ на обращение, поступившие в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.6.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.6.8. Должностное лицо при получении письменного 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.

2.6.8.1. При получении предложения, заявления или жалобы, 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 на официальном сайте администрации Манойлинского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8.2. В случае поступления в администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.6.8.1 настоящего Порядка на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.6.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

2.6.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов приложенные к обращению, путем личного вручения (под роспись) или посредством почтовой связи, с уведомлением о получении почтовых отправлений. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.6.11. Ответы заявителям подписываются должностными лицами на имя которых поступило обращение и уполномоченными на то должностными лицами.

2.6.12. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений по их рассмотрению, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. Организация личного приема граждан в администрации Манойлинского сельского поселения

3.1.1. Организацию личного приема граждан в администрации Манойлинского сельского поселения осуществляет глава Манойлинского сельского поселения и его заместитель.

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. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03" и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года N 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. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений, бланками заявлений.

3.1.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

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

3.1.7. Организацию личного приема граждан в администрации Манойлинского сельского поселения осуществляют специалисты администрации Манойлинского сельского поселения.

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

3.1.9. При приеме граждан предьявляет документ, удостоверяющий его

личность.

3.1.10. В карточке личного приема (приложение N 6) регистрируются: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя; адрес; телефон (при наличии, по желанию заявителя); место работы, социальное положение (по желанию заявителя); иные сведения (по желанию заявителя); краткая аннотация вопроса.

3.1.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Манойлинского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных органов исполнительной власти Манойлинского сельского поселения, работник приемной в день обращения организует прием заявителя в приемной соответствующими должностными лицами администрации или органами исполнительной власти, организациями осуществляющие публично значимые функции, лично, либо по телефону.

В случае если посетитель настаивает на приеме главой или заместителем, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

3.1.12. Если гражданин обратился в администрацию с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Волгоградской области.

3.1.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп "принято на личном приеме"), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

3.1.14. Глава Манойлинского сельского поселения и заместитель осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками.

3.1.15. Порядок работы с регистрацией, учетом, устных обращений, обращений поступивших по аудиосвязи в администрацию, приемную и их рассмотрение и исполнение аналогичен порядку работы с письменными обращениями, и осуществляется в соответствии с подразделами 2.3-2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Манойлинского сельского поселения и его заместителем

3.2.1. Прием граждан главой Манойлинского сельского поселения осуществляется после приема его заместителя или уполномоченными ими лицами по компетенции поднимаемых вопросов.

График приема граждан главой, заместителем главы ежегодно утверждается главой Манойлинского сельского поселения и размещается в администрации Манойлинского сельского поселения, на официальном сайте администрации Манойлинского сельского поселения.

Личный прием граждан осуществляется главой Манойлинского сельского поселения, его заместителем с приглашением специалистов администрации и органов исполнительной власти, организаций и предприятий муниципального образования по вопросам, отнесенным к их ведению. Работники администрации организуют прием для главы Манойлинского сельского поселения и его заместителя (в том числе выездные, в рамках видео-, аудиосвязи, видеоконференцсвязи, иных видов связи).

3.2.2. Список граждан, на прием к главе и заместителю передается на согласование заместителю, который определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и приглашает их на прием, о чем информируются работники администрации.

3.2.3. Работниками администрации на личный прием к главе и его заместителям оформляются карточки личного приема на каждого заявителя:

1) должностные лица в компетенции которых находятся вопросы поднимаемые в обращении:

готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих обращений заявителей;

определяют участие в приемах специалистов администрации Манойлинского сельского поселения, при необходимости - руководителей организаций и предприятий муниципального образования по вопросам, отнесенным к их ведению;

непосредственно приглашают участников приема, разъясняют суть вопросов поднимаемых в обращении и принимают участие в приемах;

2) специалисты администрации готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, определяют участников и согласовывают присутствие на приемах должностных лиц, определенных специалистами по компетенции вопроса;

приглашают для участия в приемах заявителя;

непосредственно принимают участие в приемах.

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

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

3.2.6. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.7. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней), на следующий день после приема, работниками администрации регистрируется и направляется на официальные электронные адреса соответствующих органов, указанных в резолюции, при необходимости с сопроводительными письмами от исполнителей, определенных резолюцией, в соответствующие органы.

3.2.8. Глава, заместитель главы, должностные лица администрации Манойлинского сельского поселения по утвержденному графику и инициативно, проводят выездные приемы граждан в Манойлинском сельском поселении, либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан.

Организация выездных приемов главы, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на работников администрации.

3.2.9. Обращения, поступившие при проведении главой и его заместителем выездных приемов, "прямых линий", "прямых эфиров", в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, осуществляются в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка, регистрация, учет и исполнение осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. В администрации Манойлинского сельского поселения контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения всех видов обращений, поступающих на

имя главы Манойлинского сельского поселения, его заместителя, осуществляется специалистом администрации.

4.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Манойлинского сельского поселения принимается главой Манойлинского сельского поселения, его заместителем, самостоятельно.

4.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

направление обращения на дополнительный контроль до полного исполнения;

снятие обращений с контроля.

4.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления Манойлинского сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений, фактического выполнения поручений должностных лиц.

4.5. Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Волгоградской области, иных исполнительных и законодательных федеральных и региональных органов, с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.6. Если в направляемом ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, (не превышающего 30 дней) то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.7. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений поставленных на контроль в администрации Манойлинского сельского поселения осуществляется работниками администрации, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.8. Ответственность должностных лиц администрации по соблюдению положений Порядка закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут ответственность установленную законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

4.10. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.11. Решение о проведении внеплановой проверки принимается должностным лицом администрации, на имя которого было получено обращение, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.12. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением должностного лица на имя которого получено обращение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.13. Граждане, при рассмотрении обращения должностными лицами

администрации Манойлинского сельского поселения имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.14. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Манойлинского сельского поселения предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном законодательством порядке.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Работники администрации Манойлинского сельского поселения, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляют информирование заявителей:

о местонахождении и графике работы администрации Манойлинского сельского поселения, приемной администрации Манойлинского сельского поселения;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта в сети "Интернет", адресе электронной почты администрации Манойлинского сельского поселения;

о порядке получения заявителем 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.

5.2. Местонахождение администрации Манойлинского сельского поселения:

почтовый адрес: 403583, Волгоградская область, Клетский район, х.Манойлин, ул.Школьная, 9.

Режим работы: понедельник – пятница с 8.00ч – 16.12ч

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты администрации Манойлинского сельского поселения: manoylin403583@rambler.ru

Официальный сайт администрации Манойлинского сельского поселения, расположенный в сети Интернет по адресу: <http://adm-manoylin.ru/>

5.3. Прием граждан осуществляется в администрации ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00ч. – 16.12ч.

Справочный телефон администрации Манойлинского сельского поселения

(84466) 4-56-46.

5.4. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:
непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию;
размещении информационных материалов в сети "Интернет", на официальном сайте администрации Манойлинского сельского поселения.

На входе в администрацию, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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 наименование администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.5. На информационном стенде в приемной размещаются следующие материалы:
текст настоящего Порядка;
тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;
текст нормативного правового акта определяющего порядок доступа граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления;
бланк обращения;
почтовый адрес, адрес электронной почты, телефоны и график работы приемной;
информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;
досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации Манойлинского сельского поселения;
графики приема граждан должностными лицами администрации Манойлинского сельского поселения.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в администрации Манойлинского сельского поселения .

Приложение N 1
к Порядку работы с обращениями в
администрации Манойлинского сельского поселения

ФОРМА АКТА

АКТ N _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 2 ____ г.

Комиссия в составе _____

_____ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Манойлинского сельского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за N _____ от _____ гражданина _____, проживающего по адресу: _____

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение N 2
к Порядку работы с обращениями в
администрации Манойлинского сельского поселения

ФОРМА АКТА

АКТ N _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Манойлинского сельского поселения поступила корреспонденция с
уведомлением за N _____ от гражданина _____,
проживающего _____ по _____ адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных
автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение N 3
к Порядку работы с обращениями в
администрации Манойлинского сельского поселения

ФОРМА АКТА

АКТ N _____
о вложении оригиналов документов в заказных
письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

_____ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Манойлинского сельского поселения поступила корреспонденция с
уведомлением за N _____ от _____ гражданина

_____ ,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ (подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение N 4
к Порядку работы с обращениями граждан в
администрации Манойлинского сельского поселения

ФОРМА РАСПИСКИ

о приеме письменного обращения

Администрация Манойлинского сельского поселения

Получено письменное обращение от:

гр. _____

Количество принятых листов _____

Дата приема обращения _____

Телефон для справок: _____

Должностное лицо, принявшее обращение (должность):

_____ подпись _____ ФИО

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ

УВЕДОМЛЕНИЕ

о прекращении переписки

Должностному лицу на имя которого получено обращение
(инициалы, фамилия)

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 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 (регистрационный номер обращения): _____

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 ___ экз.

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Исполнитель:

ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

**ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ (должность)
ФИО**

Администрация Манойлинского сельского
поселения

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ
КАРТОЧКА**

ДАТА ПРИЕМА " ____ " _____ 2 ____ г.

Место
для регистрационного штрих-кода

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

Адрес, _____
телефон (при наличии) _____
Место работы/ _____
социальное положение/ _____
иные сведения / (по _____
желанию заявителя) _____
Содержание вопроса _____

Исполнитель _____
Резолюция _____

Автор резолюции:
Должность _____ подпись _____ ФИО _____
Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ		
Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание
(результат
рассмотрения): _____

подпись заявителя (разъяснено) _____

С контроля снял: _____

_____ (ФИО) подпись _____

..