**ПРОЕКТ: 10.10.2025-07.11.2025**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**БАЛКО-ГРУЗСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ЕГОРЛЫКСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2025 года** | **№ 00** | **х. Мирный** |

Об утверждении Порядка организации работы

по рассмотрению обращений граждан

в Администрации Балко-Грузского сельского поселения

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», руководствуясь Уставом муниципального образования «Балко-Грузское сельское поселение», Администрация Балко-Грузского сельского поселения

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Балко-Грузского сельского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Сотрудникам Администрации Балко-Грузского сельского поселения обеспечить выполнение настоящего постановления.

3. Постановление Администрации Балко-Грузского сельского поселения от 23.12.2021 № 18 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Балко-Грузского сельского поселения» считать утратившими силу.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации

Балко-Грузского сельского поселения С. В. Ковалев

Приложение

к постановлению Администрации

Балко-Грузского сельского поселения

от 2025 года № 00

**ПОРЯДОК**

**организации работы по рассмотрению обращений граждан**

**в Администрации Балко-Грузского сельского поселения**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Балко-Грузского сельского поселения (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Администрации Балко-Грузского сельского поселения по своевременному и полному рассмотрению 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 Балко-Грузского сельского поселения осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией 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»;

- Уставом муниципального образования «Балко-Грузское сельское поселение»;

- Федеральным законом от 02.03.2007 № 25- ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

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

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

- распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

- регламентом работы Администрации Балко-Грузского сельского поселения;

- инструкцией по делопроизводству Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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, муниципальные служащие и работники, осуществляющие техническое обеспечение деятельности органов местного самоуправления (далее - работники) Администрации Балко-Грузского сельского поселения несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в Администрации Балко-Грузского сельского поселения 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 других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и 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 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.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию Балко-Грузского 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;

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 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;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в случае, предусмотренном пунктом 3.44 раздела 3 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

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:

Ответ в письменной форме или в форме электронного документа 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 ответ в письменной форме или в форме электронного документа 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 Балко-Грузского сельского поселения для доставки в письменной форме является: 347684, Ростовская область, Егорлыкский район, х. Мирный, ул. Почтовая 1а.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения по адресу: 347684, Ростовская область, Егорлыкский район, х. Мирный, ул. Почтовая, 1а.

2.2. График (режим) работы Администрации Балко-Грузского сельского поселения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| понедельник – пятница  перерыв | -  - | 8.00 - 16.12  12.00 - 13.00 |
| предпраздничные дни | - | 8.00 - 15.12 |
| суббота - воскресенье | - | выходные дни |

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно - коммуникационной сети «Интернет» (далее сеть «Интернет») по адресу: <https://letters.donland.ru> и на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения <http://balko-gruzskoe.ru/>, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее- Единый портал).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию Балко-Грузского поселения через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты Администрации Балко-Грузского сельского поселения, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленных через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

* 1. Сведения о месте нахождения и телефонном номере Администрации Балко-Грузского сельского поселения, почтовом адресе и адресе Электронной приемной граждан Ростовской области для направления обращений граждан размещены на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения в сети «Интернет»: <http://balko-gruzskoe.ru/>

2.6. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения в сети «Интернет», на информационном стенде в Администрации Балко-Грузского сельского поселения размещается следующая обязательная информация:

режим работы Администрации Балко-Грузского сельского поселения;

требования к обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

график личного приема граждан главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения;

почтовый адрес Администрации Балко-Грузского сельского поселения;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистами Администрации Балко-Грузского сельского поселения по телефону 8(86370)46-3-02: о местонахождении и графике работы Администрации Балко-Грузского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации Балко-Грузского сельского поселения; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации Балко-Грузского сельского поселения, если главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения, не установлен более короткий срок его рассмотрения, за исключением случаев, указанных в пункте 5.3 раздела 5.

Если в обращении, поступившем в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации Балко-Грузского сельского поселения для рассмотрения в иной орган местного самоуправления либо учреждение с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в органе местного самоуправления либо учреждения, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.9. 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.

2.10. 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 Балко-Грузского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом, ответственным исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

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

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Балко-Грузского 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 обращения.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

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

2.13. 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 в сфере внутренних дел и Губернатору Ростовской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации Балко-Грузского 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 Балко-Грузского сельского поселения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае если в 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 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 обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам 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.

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

3.7. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

3.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 3.42 настоящего раздела на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.9. 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.

3.10. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения.

3.11. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится ведущим специалистом Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

При обращении в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста , а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или форме электронного документа, должностным лицом осуществляется прием обращений в устной форме путем проведения личного приёма таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.12. По просьбе гражданина должностным лицом Администрации Балко-Грузского сельского поселения на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.13. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения на бумажном носителе или по системе межведомственного электронного документооборота, регистрируются Администрацией Балко-Грузского сельского поселения в порядке, с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

3.14. Электронные обращения граждан, поступающие по адресу электронной почты Администрации Балко-Грузского сельского поселения, принимаются должностным лицом Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

3.15. Поступившие в адрес должностных лиц Администрации Балко-Грузского сельского поселения письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня передается должностным лицом для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.16. В случае, если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.17. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляются с использованием межведомственной системы электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.18. Должностные лица Администрации Балко-Грузского сельского поселения обязаны 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».

3.19. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

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

3.20. 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 Администрации поселения и тому подобное);

сведения об адресате;

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);

форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

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

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.21. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несут должностные лица Администрации Балко-Грузского сельского поселения, ответственные за организацию работы с обращениями граждан.

3.22. 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 «Маяк», студенты строительного университета и тому подобное).

3.23. По содержанию каждого обращения глава Администрации Балко-Грузского сельского поселения определяет ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей, а также, при необходимости, особый порядок рассмотрения (выезд на место, проведение личного приема заявителя, рассмотрение обращения в составе комиссии и другое) и направляют обращение на рассмотрение.

Должностное лицо Администрации Балко-Грузского сельского поселения, осуществляющее регистрацию обращения, вносят в систему «Дело» информацию об исполнителях и текст поручения, подготавливают уведомление заявителю о принятии его обращения к рассмотрению или о переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, подписываются главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения. Сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения, подписываются главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

Уведомление заявителям о рассмотрении обращения подписывается главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

Сопроводительные письма в федеральные органы государственной власти подписываются главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

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

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

3.26. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы   
не входят в компетенцию Администрации Балко-Грузского 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.

Уведомление о переадресации обращения, направленного в письменной форме, направляется по указанному в обращении почтовому адресу. Уведомление о переадресации обращения, направленного в форме электронного документа, направляется по указанному в обращении адресу электронной почты. В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения уведомления о переадресации обращения (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), уведомление о переадресации направляется указанным гражданином способом.

3.27. Если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается для рассмотрения главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения для организации его рассмотрения с участием заявителя и проведении поверки изложенных доводов.

Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.28. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения из федеральных органов государственной власти в случаях, если они взяты на контроль, передаются главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения для определения порядка работы по рассмотрению обращения. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с пунктом 6.1 раздела 6 настоящего порядка.

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

3.29. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле у должностного лица, от одного исполнителя другому, делается отметка в системе «Дело» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с 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 должностным лицам, 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.

3.32. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Балко-Грузского 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.

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

3.33. При обращении в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Балко-Грузского сельского поселения дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

3.34. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Балко-Грузского сельского поселения и ее 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.

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

3.35. Запросы или обращения депутатов представительных органов Егорлыкского района, поступившие в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации Балко-Грузского 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 тридцать дней со дня его регистрации.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения или временно исполняющим его обязанности.

3.36. В случае, если при рассмотрении обращения в Администрации Балко-Грузского сельского поселения возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется главе Администрации поселения для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.37. В случае, если обращение, направлено не по принадлежности, оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес главы Администрации поселения.

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 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 Балко-Грузского 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. Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения в письменной форме подписываются на бумажном носителе, регистрируются в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь, личный кабинет в электронной приемной), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения в письменной форме.

3.42. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения в сети «Интернет».

3.43. 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 Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

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

3.45. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Глава Администрации Балко-Грузского сельского поселения на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» должностным лицом проставляется новый срок рассмотрения обращения.

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

3.47. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.48. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

3.49. После завершения рассмотрения обращения, подлежащего возврату, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются должностному лицу Администрации Балко-Грузского 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, должностным лицом ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.50. При поступлении отработанных обращений граждан должностное лицо 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».

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

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

3.53. Обращения граждан, поступившие в Администрацию Балко-Грузского сельского поселения из Общественной приемной 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 Губернатора Ростовской области, из которой поступило обращение.

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

**4. Рассмотрение обращений по поручению**

**главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения**

4.1. Коллективные обращения, обращения, носящие социально и общественно значимый характер, обращения по вопросам, указывающим на совершение коррупционных правонарушений должностными лицами и работниками Администрации Балко-Грузского сельского поселения, а также запросы депутатов, адресованные главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения, передаются главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения для поручения и определения ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей.

4.2. После получения поручения главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения обращения передаются должностному лицу для внесения резолюции и направления на рассмотрение по компетенции. Внесение резолюции осуществляется ответственным исполнителем в течение одного дня с момента поступления поручения.

4.3. Срок рассмотрения обращений по поручению главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения - тридцать дней со дня регистрации обращения, если главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.

4.4. Срок исполнения поручения может быть продлен главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

Письмо с просьбой о продлении срока исполнения поручения направляется в адрес главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения ответственным исполнителем не позднее чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения.

4.5. Обращения граждан, по которым имеется резолюция «Контроль», равно как и штамп «Контроль», рассматриваются в течение четырнадцати календарных дней, исчисляемых от даты поручения главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения. Контроль за исполнением указанных поручений осуществляется главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

4.6. При рассмотрении обращений граждан, по которым имеется поручение главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения, необходимо:

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

провести встречу (либо связаться в телефонном режиме) с гражданином, направившим обращение, для разъяснения хода рассмотрения и сроков исполнения обращения, при этом, если в резолюции главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения содержится личное поручение должностному лицу, прием гражданина (телефонный разговор) должен быть проведен именно тем должностным лицом, которому дано поручение. Если в соответствии с поручением главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения по результатам рассмотрения обращения необходимо подготовить доклад на имя главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения, то в докладе указывается, кем и когда была проведена встреча (телефонный разговор) с гражданином.

Доклад на имя главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения по результатам рассмотрения обращения оформляется в электронной форме, а также на бумажном носителе с визами соисполнителей.

4.7. Ответ, в том числе уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения, подписывается главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

4.8. Проекты ответов на обращения граждан, рассмотренные по поручению главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения, проекты докладов на имя главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения по результатам рассмотрения обращений, а также проекты ответов в адрес депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Ростовской области, направляемые на подпись главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения, не визируются.

4.9. Обращения граждан, по которым даны поручения главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения, находятся на контроле у главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

В случае если в ответе, полученном от должностного лица, рассматривавшего обращение по поручению главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль.

4.10. Поручения, данные главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения во время личного приема граждан, заносятся в карточку личного приема.

Ответственным за подготовку карточек личного приема является должностное лицо Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

Письменные обращения граждан, переданные главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения в ходе личного приема, передаются должностным лицом для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

4.11. Повторные обращения по вопросам, ранее рассмотренным по поручению главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения, на которые гражданам даны ответы, повторно на доклад главе Администрации Балко-Грузского сельского поселения не передаются. Данные обращения регистрируются в соответствии с настоящим Порядком и направляются должностным лицам для организации их рассмотрения с участием заявителя и проведении проверки изложенных доводов.

**5. Рассмотрение обращений участников**

**специальной военной операции и членов их семей**

5.1. Для целей настоящего раздела:

к участникам специальной военной операции относятся граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие в связи с участием в специальной военной операции контракт о прохождении военной службы или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации), а также члены их семей;

к членам семьи граждан, указанных в абзаце первом настоящего пункта, относятся родители (усыновители), супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети   
в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, лица, находящиеся на их иждивении (находящиеся на полном содержании указанных граждан или получающие от них помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

5.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

5.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам оказания им мер социальной поддержки, медицинской помощи и предоставления жилищно-коммунальных услуг рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации письменных обращений в Администрации Ивановского сельского поселения.

5.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.23 раздела 3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

5.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

5.6.Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся Администрацией Балко-Грузского сельского поселения.

5.7. 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.

5.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

5.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведен телефонный разговор с гражданином.

5.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

5.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Балко-Грузского сельского поселения в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

**6. Личный прием граждан**

**в Администрации Балко-Грузского сельского поселения**

6.1. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководитель структурного подразделения Администрации Балко-Грузского сельского поселения, иные должностные лица.

6.2. Прием граждан главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения проводится в форме личного приема в помещении Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

6.3. Личный прием граждан в Администрации Балко-Грузского сельского поселения осуществляется главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения в соответствии с графиком приема граждан:

вторник, среда 09.00 до 12.00 часов

четверг с 14.00 до 17.00 часов.

Информация об установленных днях и часах размещается на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

График приема граждан формируется ежемесячно и размещается на официальном сайте Администрации Балко-Грузского сельского поселения в сети «Интернет», и вывешивается на информационном стенде в Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

6.4. Личный прием граждан осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

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

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 главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения, проводившим личный прием, или иным должностным лицом по его поручению.

6.7. По окончании личного приема глава Администрации Балко-Грузского сельского поселения 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.

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

6.9. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на главу Администрации Балко-Грузского сельского поселения, проводившего личный прием.

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

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

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

**7. Контроль за рассмотрением обращений**

7.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения 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. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех обращений граждан, организаций и др.

7.3. Администрацией Балко-Грузского сельского поселения осуществляется контроль за сроками:

- постановки поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

- сбора и обработки информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- подготовки запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятия с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

7.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главой Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

7.5. Контроль за сроками рассмотрения обращения осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

7.6. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения исполнительно-распорядительной функции в соответствии с их должностными инструкциями.

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

7.8. В случае если в ответе, при рассмотрении обращения, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.9. Специалист по обращениям граждан осуществляет постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

7.10. При поступлении в Администрацию поселения обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов, жалоб о нарушениях норм федерального законодательства при рассмотрении обращений, обеспечить организацию и проведение проверок изложенных доводов, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, телефонный разговор).

Ответ по итогам рассмотрения повторного обращения должен содержать не только информацию по существу поднятого вопроса, но и вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов автора о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, необходимо принять исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если доводы не нашли подтверждение, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

7.11. Ответственность за осуществление контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, качеством, полнотой и объективностью ответов, направленных гражданам, возлагается на главу Администрации Балко-Грузского сельского поселения.

8. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц Администрации Балко-Грузского сельского поселения

8.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица Администрации Балко-Грузского сельского поселения, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

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

8.4. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Балко-Грузского сельского поселения, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;

- отказать в удовлетворении жалобы.

8.5. Обжалование решений или действий (бездействия) главы Администрации Балко-Грузского сельского поселения, принятого по результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц Администрации Балко-Грузского сельского поселения, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется Администрацией Балко-Грузского сельского поселения.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к Порядку организации работы  по рассмотрению  обращений граждан  в Администрации  Балко-Грузского  сельского поселения |

|  |  |
| --- | --- |
| **Администрация**  **Балко-Грузского сельского поселения**  **Егорлыкского района**  ул. Почтовая, 1а, х. Мирный,  Егорлыкский район, Ростовская область,  347684, тел/факс 8(86370) 46-3-02  ОКАТО 60215810000, ОГРН 1056109009440  ИНН 6109542651  Исходящий номер | Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

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

Уведомляем Вас о направлении обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» для рассмотрения по компетенции в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок.

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

(подпись)

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к Порядку организации работы  по рассмотрению  обращений граждан  в Администрации  Балко-Грузского  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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

(подпись)