



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РЕСПУБЛИКА КРЫМ
БАХЧИСАРАЙСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

АДМИНИСТРАЦИЯ
КУЙБЫШЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «28» июня 2018 г.

№ 318

пгт. Куйбышево

«Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Куйбышевского сельского поселения»

Рассмотрев протест прокуратуры Бахчисарайского района от 22.06.2018 № 04-44/9-2018, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Администрация Куйбышевского сельского поселения Бахчисарайского района,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Куйбышевского сельского поселения согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Куйбышевского сельского поселения от 15.01.2015 № 3 «Об утверждении регламента предоставления муниципальной услуги "Организация рассмотрения обращений граждан, организаций, организация уведомления граждан, организаций о результатах рассмотрения их обращений" с изменениями и дополнениями (в редакции Постановлений от 27.05.2016 №140, 03.04.2017 №125).
3. Обнародовать настоящее постановление согласно Порядку обнародования муниципальных правовых актов Куйбышевского сельского поселения на информационном стенде в здании администрации Куйбышевского сельского поселения Бахчисарайского района и разместить на официальном сайте администрации Куйбышевского сельского поселения Бахчисарайского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.kuibyshevo.ru.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава администрации
сельского поселения



Л.В.Щодрак

Почт. Байкова В ☎ : 0(36554)6-33-40

Расылка: село-1, Прокуратура Бахчисарайского района-1.

УТВЕРЖДЕН:
постановлением администрации
Куйбышевского сельского поселения
Бахчисарайского района
от «28» 06.2018 года №318

ПОРЯДОК организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Куйбышевского сельского поселения

1. Общие положения

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

1.2 *Организация работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:*

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

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

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

1.5 *При рассмотрении обращений граждан в Администрации её 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 Республики Крым 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией

1.6 *При рассмотрении обращения, поступившего в Администрацию, гражданин имеет право:*

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

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

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном частью 1 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в подведомственные органы, иные органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

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

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

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

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1 Почтовым адресом Администрации для доставки письменных обращений является

298470, Республика Крым, Бахчисарайский район, пгт. Куйбышево, ул. Советская, дом 16

Гражданин может лично передать письменное обращение в Администрацию Куйбышевского сельского поселения по адресу:

298470, Республика Крым, Бахчисарайский район, пгт. Куйбышево, ул. Советская, дом 16

2.2 График (режим) работы Администрации:

Дни приема граждан, время работы администрации МО

Дни приема граждан

Время

Понедельник

с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00

Вторник

Среда

с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00

Четверг

Пятница

Рабочие дни, время работы администрации МО

Дни приема граждан

Время

Понедельник

с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00

Вторник

с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00

Среда
Четверг
Пятница

с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00
с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00
с 08.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00

предпраздничные дни — на один час короче,
суббота и воскресенье — выходные дни.

2.3 Обращения в Администрацию в форме электронного сообщения направляются по адресу электронной почты Администрации kujbyshevo-sovet@bahch.rk.gov.ru

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

2.4 Факсимильное письменное обращение принимается по телефону:
0(36554)6-33-40

Прием обращений в телефонном режиме в Администрации не осуществляется.

Телефон для справок **0(36554)6-33-40**

2.5 Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется по телефону: **0(36554)6-33-40**.

2.6 Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Администрации в сети Интернет: www.kujbyshevo.ru.

На информационном стенде в Администрации размещается следующая обязательная информация:

- режим работы администрации;
- требования к письменным обращениям граждан;
- график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- график личного приема граждан Главой Администрации;
- почтовый адрес Администрации;
- выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;
- разъяснительная информация по текущим и наиболее актуальным вопросам граждан

2.7 Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работником Администрации, ответственным за обращения граждан, о местонахождении и графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет»; адресе электронной почты Администрации; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
- при обращении в устной форме;
- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) заявителя;
- не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;
- не сообщается наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;
- высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- запрашиваемая информация:

- относится к информации ограниченного доступа;
- неоднократно предоставлялась заявителю;
- не относится к деятельности органа местного самоуправления;
- требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;
- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

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

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8 Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в Администрации, если Главой Куйбышевского сельского поселения, либо лицом его замещающим, не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Глава Куйбышевского сельского поселения в соответствии с распределением обязанностей, направляет обращения граждан для рассмотрения по существу работникам Администрации.

Направление Главой Куйбышевского сельского поселения обращения на рассмотрение в другой государственный орган либо орган местного самоуправления осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования государственного органа, либо органа местного самоуправления и его должностного лица, куда направляется обращение, при этом заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по форме согласно *Приложению №1* к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в Администрацию, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из Администрации для рассмотрения в государственный орган либо орган местного самоуправления с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения нечисляются со дня регистрации обращения в государственном органе либо органе местного самоуправления, 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 Куйбышевского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней, при этом работником Администрации, ответственным за рассмотрение обращения граждан, 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 Куйбышевского 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.

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

2.13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по

контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции для рассмотрения по существу поднятых в обращении вопросов и ответа заявителю в установленный законом срок, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.14. Обращения, направленные Правительством Республики Крым органами исполнительной власти Республики Крым с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в Администрации.

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, подлежит обязательному рассмотрению.

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом №59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

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

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

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

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

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные 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 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 Куйбышевского сельского поселения на основании предложения ответственного исполнителя.

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

3.7.1. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте Администрации 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.

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

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работником Администрации, ответственным за обращения граждан.

3.11. По просьбе гражданина работником Администрации, ответственным за рассмотрение обращений граждан, на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в Администрацию по факсу, принимаются и регистрируются работником Администрации, ответственным за рассмотрения обращения граждан.

При поступлении в Администрацию по факсу документов, не относящихся к обращениям граждан, или обращений, адресованных структурным подразделениям Администрации, они принимаются работником Администрации, ответственным за обращения граждан для учета и дальнейшей обработки.

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

3.14. Регистрация обращений граждан, поступивших в Администрацию Куйбышевского сельского поселения, независимо от способов их доставки, производится работником Администрации, ответственным за обращения граждан в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка.

Поступившие в Администрацию письма граждан сортируются на коллективные, поступившие из вышестоящих органов власти, отдельно поставленные ими на контроль, а также по территориям адресата для дальнейшей обработки.

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

3.16. Работник Администрации, ответственный за рассмотрение обращений граждан, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора,

прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Диалог».

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

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.

3.18 Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Диалог».

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 секторе контроля, курьер 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);
- гражданство заявителя (при наличии информации);
- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.19 Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Диалог», несет специалист в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

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

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Фотисаль», студенты технического колледжа и тому подобное).

3.21 Глава Куйбышевского сельского поселения по содержанию каждого обращения определяет ответственных исполнителей, при необходимости – соисполнителей, а специалист в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственный за организацию работы с обращениями граждан направляет обращение по принадлежности, при необходимости подготавливает, редактирует и распечатывает сопроводительное письмо исполнителям и уведомление заявителю о направлении его обращения для рассмотрения или переадресации в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся в систему «Диалог».

Сопроводительные письма к обращениям, направляемым в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и другие организации, с просьбой информировать о рассмотрении вопросов по существу, а также сопроводительные письма к обращениям, не требующим информации по результату рассмотрения обращения подписываются Главой Куйбышевского сельского поселения или замещающим его лицом.

Уведомление заявителей о рассмотрении обращения подписывается работником Администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

Сопроводительные письма в вышестоящие органы государственной власти подписываются Главой сельского поселения, либо лицом, его замещающим.

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

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

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

3.25. Обращения граждан, поступившие в Администрацию из, если они взяты ими на контроль, передаются Главе сельского поселения, который определяет порядок работы по рассмотрению обращения.

В ответе в органы государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления Республики Крым, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

Подлинники обращений граждан возвращаются в органы государственной власти Республики Крым, органы местного самоуправления Республики Крым, только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

3.26. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле от одного исполнителя другому, минуя контроль. О такой передаче работником Администрации, ответственным за обращения граждан делается отметка в системе «Диалог» и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.28. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким исполнителям, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

В случае, если обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции одновременно нескольким органам исполнительной власти Республики Крым, органам местного самоуправления Республики Крым, рассмотрение обращения и подготовка ответа каждым органом осуществляется самостоятельно в пределах вопросов, отнесенных к их компетенции.

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

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

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

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

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

3.32. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Куйбышевского сельского поселения депутатом Государственного совета Республики Крым по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

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

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 Куйбышевского сельского поселения депутата Государственного совета Республики Крым по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации Бахчисарайского района дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации в секторе контроля.

Ответ на обращение депутата Республики Крым подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.34. Депутатский запрос, направленный в Администрацию Куйбышевского сельского поселения депутатом законодательных органов местного самоуправления Республики Крым по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

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

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

3.35. При обращении в Администрацию депутата законодательных органов местного самоуправления Республики Крым по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица Администрации дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее тридцати дней со дня регистрации.

Ответ на обращение депутата законодательных органов местного самоуправления Республики Крым подписывается должностным лицом, которому дано поручение в соответствии с компетенцией.

3.36. Запросы или обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Государственного совета Республики Крым и законодательных органов местного самоуправления Республики Крым поступившие в Администрацию, по вопросам, входящим в компетенцию Администрации и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

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

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

3.37. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес Администрации со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

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

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную

организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

3.39. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица Администрации 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. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.42. Ответ на обращение граждан подписывается Главой Куйбышевского сельского поселения

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 архиве.

3.44. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы, утвержденной в Администрации Куйбышевского 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.

Должностное лицо 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 обращения ответственный исполнитель представляет в сектор контроля для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Диалог» в разделе «Поручение» специалистом в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственного за обращения граждан 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 органом исполнительной власти Республики Крым, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

3.48. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется специалистом в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

3.49. После завершения рассмотрения письменного обращения, подлежащего возврату, специалистом в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственного за обращения граждан, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, 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, сектором контроля ответ вместе с обращением возвращается исполнителю для доработки и подготовки дополнительного письма гражданину.

3.50. При поступлении отработанных обращений граждан специалист в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственный за организацию работы с обращениями граждан снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Диалог» 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.

4. Личный прием граждан в Администрации Куйбышевского сельского поселения

4.1. Личный прием граждан осуществляется Главой Куйбышевского сельского поселения.

В случае необходимости на личный прием приглашаются иные должностные лица.

4.2. Личный прием граждан в Администрации осуществляется Главой Куйбышевского сельского поселения или временно замещающими его лицами в соответствии с графиками приема граждан в установленных для приема местах.

График приема граждан Главой Куйбышевского сельского поселения и временно замещающими его лицами формируется специалистом в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан, по согласованию с Главой Куйбышевского сельского поселения, составляется и вывешивается на информационном стенде Администрации и на официальном сайте Администрации.

4.3. В случае, если гражданин обратился с просьбой о записи на личный прием к Главе Куйбышевского сельского поселения, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на специалиста в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

4.4. Просьба о личном приеме Главой Куйбышевского сельского поселения оформляется гражданином в письменном виде или в форме электронного документа.

Записаться на личный прием в телефонном режиме можно по телефону 0(36554)6-33-40.

Материалы, связанные с проведением приема граждан, передаются Главе Куйбышевского сельского поселения не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

4.5. В случае отсутствия в день приема Главы Куйбышевского сельского поселения по его поручению прием может осуществлять уполномоченное должностное лицо по

куруируемым вопросам, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема гражданина.

В случае несогласия гражданина, записавшегося на личный прием к Главе Куйбышевского сельского поселения с проведением личного приема, уполномоченным должностным лицом, прием проводится по решению Главы Куйбышевского сельского поселения в другой день, по предварительному согласованию с гражданином.

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

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

4.8 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 Куйбышевского сельского поселения, либо лицом их замещающим, проводившим личный прием.

4.9 По окончании личного приема Глава Куйбышевского 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.

4.10 По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема сектором контроля, вводятся текст поручения в регистрационную карточку системы «Диалог».

4.11 Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на Главу Куйбышевского сельского поселения, проводившего личный прием.

4.12 Повторный прием по одному и тому же вопросу к Главе Куйбышевского сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

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

4.15 Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, оформление карточек личного приема с записью о результатах приема возлагается на сектор контроля.

4.16 Письменные обращения, поступившие на различных встречах и выездных приемах в составе информационных групп, если на них не был дан устный ответ с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации работнику Администрации, ответственному за обращения граждан.

5. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

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

5.2 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Главой Куйбышевского сельского поселения.

5.3 Специалистом в секторе по вопросам предоставления муниципальных услуг Администрации, ответственным за организацию работы с обращениями граждан ставятся на контроль обращения, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов

граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

5.4 В обязательном порядке ставится на контроль рассмотрение обращений граждан, поступивших:

- из органов государственной власти Республики Крым и поставленных ими на контроль;

- из общественных приемных Главы Республики Крым в муниципальных образованиях Республики Крым;

- в ходе прямых телевизионных эфиров Главы Республики Крым, а также коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан

5.5 Контроль за рассмотрением обращений включает:

- постановку на контроль поручений (резолюций) Главы Куйбышевского сельского поселения по рассмотрению обращений;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

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

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) Администрации Куйбышевского сельского поселения, а также ее должностных лиц

6.1 Решения или действия (бездействие) должностного лица Администрации, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы Главе Куйбышевского сельского поселения.

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

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

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

6.4 Рассмотрение жалобы на действия (бездействие) должностного лица Администрации подготовка и подписание ответа возлагается на Главу Куйбышевского сельского поселения.

Для объективного рассмотрения жалобы Глава Куйбышевского сельского поселения вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению работников Администрации в соответствии с их компетенцией.

6.5 По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, управляющий делами Администрации:

- отказывает в удовлетворении жалобы;

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

6.6 Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в Администрации.

Приложение №1
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Куйбышевского сельского поселения

Российская Федерация
Республика Крым
Бахчисарайский район
Администрация
Куйбышевского сельского
поселения

Кула:
Кому:

№ _____

Уведомление о перенаправлении
обращения по компетенции

Уважаемый _____!
(имя, отчество)

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение от _____ № _____, в котором вы обращаете внимание на _____, направленно для рассмотрения по существу и дачи ответа в _____ по компетенции.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок уполномоченным должностным лицом _____.

Должность _____

_____ Ф.И.О.
(подпись)

Приложение №2
к Порядку организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в Администрации Куйбышевского 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

(подпись)

Ф.И.О.

