

ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ
Администрация Розовского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.02.2024 № 22

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Розовского сельского поселения Омского муниципального района Омской области

На основании Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, руководствуясь Уставом Розовского сельского поселения Омского муниципального района Омской области

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Розовского сельского поселения Омского муниципального района Омской области согласно приложению.
2. Обнародовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Розовского сельского поселения.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Розовского сельского поселения
Калиниченко

К.В.

Приложение
к постановлению Администрации Розовского
сельского поселения от 09.02.2024 № 22

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращения граждан в администрации Розовского
сельского поселения Омского муниципального района Омской области

1. Общие положения

1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы администрации Розовского сельского поселения Омского муниципального района Омской области с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами администрации Розовского сельского поселения Омского муниципального района Омской области (далее – администрация Розовского сельского поселения). Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.2. Субъектами обращения в администрацию Розовского сельского поселения являются: жители Розовского сельского поселения Омского муниципального района Омской области, иные граждане Российской Федерации, иностранные граждане, а также лица без гражданства.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении

1) Обращение гражданина (далее — обращение) — направленные в орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

2) Предложение — рекомендации гражданина по совершенствованию закона и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) Заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) Должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-хозяйственные функции в органе местного самоуправления;

6) Коллективное обращение — обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

7) Электронное обращение — обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

8) Личный прием граждан — прием граждан должностными лицами администрации по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

9) Первичное обращение — обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу впервые.

10) Вторичное обращение — обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

11) Повторное обращение — обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или автор не удовлетворён полученным ответом.

12) Неоднократные обращения — обращения одного и того же автора по вопросу, по которому автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

13) Письменный ответ — ответ на обращение автору в письменной форме отправленный через почтовое отделение связи.

1.4. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации Розовского сельского поселения в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Розовского сельского поселения, муниципальными служащими администрации Розовского сельского поселения (по поручению Главы Розовского сельского поселения).

1.5. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее — делопроизводство), поступивших на имя главы Розовского сельского поселения обращений граждан осуществляет ведущий специалист администрации, который обязан осуществлять контроль сроков исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение. Ведущий специалист анализирует характер вопросов, поднимаемых в обращениях, готовит обобщающую информацию по итогам полугодия, года в адрес главы Розовского сельского поселения для принятия решения. В случае нарушения сроков рассмотрения обращений применяются меры дисциплинарного взыскания в отношении лиц, допустивших нарушение сроков рассмотрения.

1.6. Основными принципами в работе с обращениями граждан являются:

- законность;
- гласность;
- полнота рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях граждан;

- принятие в пределах компетенции администрацией Розовского сельского поселения исчерпывающих мер для восстановления прав и законных интересов, как отдельных граждан, так и коллективов трудящихся и групп населения.

1.7. Обращения могут подаваться в администрацию Розовского сельского поселения в письменной, в устной и электронной форме.

Почтовый адрес для направления обращений в письменной форме граждан: 644508, Омская область, Омский район, село Розовка, улица 50 лет октября, дом № 19.

Электронная почта: rozowsckaya2011@yandex.ru

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан, поступивших через почтовое отделение, фельдъегерской службой, нарочными, курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты осуществляется ведущим специалистом администрации Розовского сельского поселения.

2.2. Ведущий специалист проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их, проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью, нарочным, курьером.

При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения) и передает для централизованного учета.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.3. В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и т.д.), ведущий специалист администрации Розовского сельского поселения обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

2.4. Прием обращений в письменной форме на имя главы Розовского сельского поселения, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к Главе Розовского сельского поселения осуществляет ведущий специалист администрации Розовского сельского поселения ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии со следующим режимом рабочего времени:

Рабочие дни:

Понедельник – четверг с 8:30 до 17:00

Пятница с 8:30 до 14:00

Предпраздничные дни: с 8:30 до 16:00

Обеденный перерыв: с 12:00 до 14:00

Выходные дни: Суббота, воскресенье

Контактные телефоны 8(3812)991284. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии обращения в письменной форме проставляются дата и Ф.И.О, принявшего обращение, и телефон для справок.

2.5. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение Главе Розовского сельского поселения.

3. Порядок регистрации письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.1.1. Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в администрацию района из федеральных и региональных органов власти, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение главе Розовского сельского поселения незамедлительно.

3.1.2. В случае поступления обращений во второй половине дня предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

3.1.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.1.4. Регистрация обращений в письменной форме производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.1.5. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Обращение в письменной форме гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2.1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии.

3.2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В

обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

3.3. Регистрация обращений в форме заявлений, предложений производится в журнале входящей корреспонденции (приложение № 3).

3.3.1. В журнале входящей корреспонденции в обязательном порядке указывается дата поступления, регистрации, порядковый номер, фамилия, имя, отчество автора обращения (при наличии), место жительства, краткое содержание обращения.

3.4. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти подлежат учету в регистрационно-контрольных карточках (далее — карточка) (Приложение № 2). Порядковый номер в карточке содержит начальную букву фамилии автора обращения.

3.4.1. В учетно-регистрационную карточку вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество автора обращения, дата поступления и регистрационный номер обращения. Если гражданин направляет письмо через второе лицо, то указывается фамилия автора письма. Если письмо подписано несколькими авторами, то в графе «Ф.И.О.» пишется «коллективное» и указываются данные лица, чей адрес указан для ответа или лица, чья фамилия указана первой;

- отметка о том, кому первоначально было адресовано письмо (указывается орган государственной, федеральной власти, должностное лицо), дата и номер сопроводительного письма;

- отметка о постановке на контроль;

- социальное положение и льготный состав автора;

- краткое содержание;

- контактный телефон (если указан);

- адрес отправителя с соблюдением порядка, общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции. Если адрес отсутствует, то делается отметка «без адреса»;

- фамилия ответственного исполнителя (исполнителей);

- отметка о получении исполнителем обращения;

- классификация сообщения в зависимости от темы обращения;

- отметка о подготовке ответа.

3.4.2. При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (№ 32/1, № 32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Глава Розовского сельского поселения (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости — соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Обращение в письменной форме, поступившее в администрацию Розовского сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок.

В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.3.1. В случае если письменное обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

4.3.3. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина,

направившего обращение.

Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.5. В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица администрации Розовского сельского поселения в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в администрацию Розовского сельского поселения:

4.6.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает Глава Розовского сельского поселения, либо уполномоченное им иное лицо при этом ответ оформляется на бланке администрации.

4.6.2. При оформлении ответа на обращение исполнителем должны указываться все реквизиты писем. В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается.

4.6.3. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.6.4. В случае если в обращении гражданина затрагиваются вопросы, относящиеся к компетенции сельских поселений, ответственный исполнитель запрашивает информацию и готовит обобщенный ответ.

4.6.5. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю дан при личной беседе или при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения поставленных в обращении вопросов).

4.6.6. Если обращение, с целью проверки фактов в нем изложенных, рассмотрено с выездом на место, в ответе необходимо указать «рассмотрено с выездом на место» (комиссионно или должностным лицом), а также дату проверки, ее результаты и принятые меры по устранению недостатков.

4.6.7. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили

подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.6.8. Сокращения наименований (аббревиатуры) организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

4.6.9. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.8. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

Обращение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;
- если дан обоснованный отказ по существу обращения;
- если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

4.9. Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме возвращаются для формирования дела. На ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

5.1. Личный прием граждан в администрации Розовского сельского поселения проводят глава Розовского сельского поселения, ведущий специалист администрации Розовского сельского поселения в рамках утвержденного графика.

5.2. Глава Розовского сельского поселения проводит личный приём **ежедневно с 9.00 до 10.30** в кабинете Главы поселения, расположенном в здании администрации Розовского сельского поселения, по адресу: 644508, Омская область, Омский район, село Розовка, улица 50 лет октября, дом № 19.

В случае отсутствия Главы Розовского сельского поселения (командировка, отпуск, иные обстоятельства), прием осуществляет ведущий специалист администрации Розовского сельского поселения, по месту расположения рабочего кабинета.

5.3. Предварительная запись на личный прием к Главе Розовского сельского поселения осуществляется ведущим специалистом с первого рабочего дня на текущий месяц. При обращении гражданина о записи на личный прием к главе Розовского сельского поселения ведущий специалист, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема (приложение № 1).

5.4. К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники структурных подразделений администрации Розовского сельского поселения, иные лица по согласованию, для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

5.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Правом на первоочередной прием обладают: граждане, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы, уполномоченный по правам человека в Российской Федерации, члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности, депутаты по вопросам, связанным с депутатской деятельностью, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

5.6. 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, о чем делается запись в учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

5.7. Глава Розовского сельского поселения (или иное лицо по его поручению) при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

5.8. По окончании личного приема глава Розовского сельского поселения (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.9. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации Розовского сельского поселения, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.10. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения главой Розовского сельского поселения или ведущим специалистом, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

5.11. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, глава Розовского сельского поселения (или иное лицо) ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.12. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

5.13. Решение о снятии обращения с контроля принимает должностное лицо администрации Розовского сельского поселения, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование главы Розовского сельского поселения о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.3. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан на личный прием в администрации возлагается на ведущего специалиста администрации Розовского сельского поселения.

6.4. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в администрации Знаменского сельского поселения. Глава Розовского сельского поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.5. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

6.6. Обращение в письменной форме, направленное для исполнения в адрес должностного лица администрации Розовского сельского поселения, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного лица, направляется в течение двух дней со дня регистрации в соответствии с компетенцией. В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан

7.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

7.2. Подписанные главой Розовского сельского поселения (или иным лицом по его поручению), письма регистрируются и отправляются по назначению в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у специалиста службы учета и регистрации документов.

7.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221.

8. Требования к служебному поведению при работе с гражданами

8.1. Работники администрации Розовского сельского поселения обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

9. Формирование и хранение дел

9.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

9.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

9.4. Материалы по обращениям, адресованным в администрацию Розовского сельского поселения, главе п Розовского сельского поселения формируются в дела и находятся на архивном хранении в службе в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

9.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

9.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

9.7. При необходимости, с отметкой в специальном журнале выдаются сформированные дела, во временное пользование сотрудникам структурных подразделений аппарата, отраслевых органов Розовского сельского поселения на срок не более 10 дней. После истечения указанного срока дело должно быть возвращено на место его хранения.

9.8. Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения главы Розовского сельского поселения на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

9.9. По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в администрацию из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в администрации Знаменского сельского поселения. Выдача гражданину копии истребуемого им письменного ответа осуществляется ведущим специалистом администрации Розовского сельского поселения по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10.2. Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.4. Работники администрации, виновные в нарушении установленного и сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Трудовым кодексом Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Розовского сельского поселения Омского
муниципального района Омской области

Администрация Розовского сельского поселения
Омского муниципального района Омской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № ____

Дата и время личного приема _____
Должностное лицо, осуществляющее личный прием: _____

Ф.И.О. заявителя _____ пол _____
Адрес заявителя _____

Электронная почта заявителя _____ Номер телефона/факса _____
Содержание устного обращения: _____

Социальное положение: Количество обращений _____

Льготный состав: Повторность: да/нет _____

Содержание принятого решения по обращению гражданина:
1. Дан устный ответ (разъяснение): _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа: _____

2. Принято письменное обращение. Всего _____ листов.
Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям:

4. Принято иное решение(даны поручения, срок исполнения):

Должность лица, осущ. прием _____

Подпись _____

ФИО _____

Отметка о направлении письменного ответа гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Розовского сельского поселения Омского
муниципального района Омской области

Лицевая сторона учетной карточки

Промежуточный контроль _____
Итоговый контроль _____

КАРТОЧКА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ _____ « _____ » _____ 20 ____ г.
(дата приема)

_____ (вид обращения) (форма обращения)

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Место жительства _____

Фамилия, имя, отчество _____

_____ (откуда поступило, № и дата)

Краткое содержание _____

Резолюция главы _____

Отметка о переадресации иному исполнителю _____

Обратная сторона учетной карточки

Отметка о предупредительном контроле _____

Отметка о срыве сроков исполнения _____

Дата передачи исполнителю _____ Подпись исполнителя _____

Отметка о подготовке информации и уведомлении заявителя _____

Когда и кем обращение снято с контроля _____

Приложение № 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Розовского сельского поселения Омского
муниципального района Омской области

Лицевая сторона

Журнал входящей корреспонденции

Начат « » 20 г.

Окончен « » 20 г.

Внутренняя сторона

Дата поступления и индекс документа	Корреспондент, дата и индекс поступившего документа	Краткое содержание	Резолюция или кому направлен документ	Роспись в получении
1	2	3	4	5

Приложение № 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Розовского сельского поселения Омского
муниципального района Омской области

Лицевая сторона

Журнал исходящей корреспонденции

Начат «__» _____ **20**__ г.

Окончен «__» _____ **20**__ г.

Внутренняя сторона

Дата и индекс документа	Корреспондент	Краткое содержание	Отметка об исполнении документа
1	2	3	4

Приложение № 5
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Розовского сельского поселения Омского
муниципального района Омской области

Лицевая сторона

**Российская Федерация
Администрация
Розовского сельского поселения
Омского муниципального района Омской области**

Журнал личного приема граждан

ФИО ведущего прием _____

Начат «__» _____ **20** ____ г.

Окончен «__» _____ **20** ____ г.

Внутренняя сторона

№ п/п	Отметка об исполнении	ФИО адрес и место работы заявителя	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Резолюция	Роспись в получении
1	2	3	4	5	6	7