**АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЕКСАНДРОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПАВЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е**

От 30.05.2024 №17-р

 с. Александровка

Об утверждении Порядка организации работы администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района с обращениями граждан

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Александровского сельского поселения

 1. Утвердить Порядок организации работы администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района с обращениями граждан согласно приложению.

 2. Признать утратившим силу распоряжение администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района от 20.09.2011г. № 027-р «Об утверждении Порядка организации работы администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района с обращениями граждан»;

 3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Александровского сельского поселения

Павловского муниципального района

Воронежской области С.И.Шешенко

Приложение

к распоряжению администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района

от 30.05.2024 №17-р

**ПОРЯДОК**

**организации работы администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района с обращениями граждан**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

 1.1. Порядок организации работы администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района с обращениями граждан разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности по рассмотрению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района.

 1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Воронежской области, администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района в том числе:

 1) Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;

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

 3) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

 5) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

 6) Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

 7) Законом Воронежской области от 26.04.2013 № 53-ОЗ «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг в Воронежской области»;

 8) статьей 23 Устава Александровского сельского поселения Павловского муниципального района;

 9) иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Воронежской области, администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района регулирующими отношения, связанные с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливающими порядок рассмотрения обращений граждан органами местного самоуправления и должностными лицами.

 1.3. Порядок организации работы администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района с обращениями граждан распространяется на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

 Положения, установленные настоящим порядком, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

 Положения порядка распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением администрацией Александровского сельского поселения Павловского муниципального района обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

 1.4. Организацию работы администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района с обращениями граждан осуществляет ответственный специалист администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

 2.1. Рассмотрение письменных и устных обращений граждан в администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района осуществляется бесплатно.

 2.2. Порядок информирования граждан об организации работы с обращениями:

 2.2.1. Информирование об организации работы с обращениями граждан осуществляется:

 1) непосредственно в здании администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района;

 2) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

 3) посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в т.ч. в сети Интернет на официальном сайте администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района по адресу: <https://aleksandrovka36.gosuslugi.ru>.

 2.2.2. Место нахождения администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района: 396444, Воронежская область, Павловский район, с. Александровка, ул. Коммунальная, 2.

 Контактные телефоны: +7473624322, +74736243135

 Адрес электронной почты администрации для направления обращений в электронном виде: aleksandr.pavl@govvrn.ru.

 2.3. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с гражданами:

 2.3.1. При ответах на телефонные звонки специалист администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

 2.3.2. Если специалист, принявший звонок, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или предлагает гражданину обратиться письменно.

 2.3.3. Образцы унифицированных заявлений размещаются на стенде в администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района и на сайте администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района.

 2.4. Виды письменных обращений, направляемых гражданами в адрес администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района:

 В адрес администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района граждане направляют: заявления, предложения, жалобы.

 2.5. Требования к помещениям, в которых осуществляется рассмотрение обращений граждан.

 2.5.1. Помещения, в которых осуществляется рассмотрение обращений граждан, должны соответствовать Санитарно-эпидемилогическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

Места проведения личного приёма граждан оборудуются:

 - противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.5.2. Места ожидания личного приёма оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

 2.6. Требования к письменному обращению гражданина

 2.6.1. Гражданин в своем письменном обращении в адрес администрации Александровского сельского поселения либо к должностному лицу администрации Александровского сельского поселения в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, 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.

 2.6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

 2.6.3. Обращение, поступившее в администрацию Александровского сельского поселения или должностному лицу администрации Александровского сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. 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.

 2.6.4. С момента регистрации обращения заявитель имеет право получать информацию об этапах прохождения его обращения.

 2.6.5. Информация о местонахождении обращения предоставляется специалистом отдела организационно-информационной и кадровой работы.

 2.7. Сроки рассмотрения обращений в администрации Александровского сельского поселения исчисляются с даты регистрации обращения в администрации Александровского сельского поселения и составляют 30 дней.

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

 Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый, следующий за ним рабочий день. Такой же порядок исчисления сроков применяется ко всем срокам, предусмотренным Федеральным законом № 59-ФЗ и Федеральным законом № 8-ФЗ.

 В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 [статьи 10](#P105) Федерального закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Продление сроков производится главой Павловского муниципального района на основании служебной записки ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется ответственным исполнителем заявителю.

Отдельные категорий обращений, поступающих в администрацию Александровского сельского поселения от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассматриваются с использованием механизма ускоренного рассмотрения в соответствии с правовым актом администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района Воронежской области.

 2.8. Требования к подписи ответа на письменное обращение гражданина

 Ответы на обращения граждан в администрацию Александровского сельского поселения подписываются главой Александровского сельского поселения.

 2.9. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в администрации Александровского сельского поселения:

 2.9.1. При рассмотрении обращения администрацией Александровского сельского поселения гражданин имеет право:

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

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

 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#P110) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#P123) Федерального закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

 2.9.2. Должностные лица, рассматривающие обращения граждан:

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

 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

 4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#P110) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

 2.10. Рассмотрение отдельных обращений

 2.10.1. Обращения, направленные органами государственной власти Российской Федерации, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Воронежской областной Думы, правительства Воронежской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, рассматриваются в первоочередном порядке.

 2.10.2. Письма, переданные главе Александровского сельского поселения во время его встреч с жителями Александровского сельского поселения, регистрируются, ставятся на контроль и рассматриваются в первоочередном порядке.

 2.10.3. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию администрации Александровского 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.

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

 2.10.5. Ответы не даются и не подлежат направлению для дальнейшего рассмотрения на обращения:

а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;

б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (за исключением случаев, когда в обращении содержится информация о подготавливаемом или совершенном противоправном деянии);

в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

г) на которые не может быть дан ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах «а», «г» настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения. При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин письменно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

 2.10.6 Глава Александровского сельского поселения, может признать очередное обращение гражданина безосновательным и принять решение о прекращении с ним переписки. Переписка с гражданином прекращается при наличии следующих условий:

1) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и не приводятся новые доводы или обстоятельства,

2) ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании в установленном законодательством Российской Федерации порядке автора повторных письменных обращений недееспособным.

О принятом решении по прекращению переписки автор обращения уведомляется в письменном виде.

 2.10.7. Письменное обращение, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении 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 губернатору Воронежской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан российской Федерации».

1. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

 3.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие административные действия (процедуры):

 1) прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

 2) регистрация и аннотирование поступивших обращений;

 3) направление обращений на рассмотрение;

 4) рассмотрение обращений в администрации Александровского сельского поселения;

 5) личный прием граждан;

 6) постановка обращений граждан на контроль;

 7) продление сроков рассмотрения обращений граждан;

 8) оформление ответа на обращение граждан;

 9) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения.

 3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

 3.2.1. Обращение может поступить по почте, передаваться по факсу, по электронной почте, через электронную приемную на официальном сайте администрации Александровского сельского поселения в сети Интернет, доставлено непосредственно гражданином или его представителем или должностным лицом, получившим обращение во время проведения им публичных и иных мероприятий с участием граждан.

 Обращения, присланные по почте, и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются ответственным работником администрации Александровского сельского поселения.

 3.2.2. Ответственный работник администрации Александровского сельского поселения;

 1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

 2) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкрепляет конверт;

 3) подкрепляет впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму);

 4) в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес администрации Александровского сельского поселения нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

 5) возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

 6) составляет в двух экземплярах акт о поступлении корреспонденции с вложенными в нее денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками; на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в администрации Александровского сельского поселения, второй экземпляр приобщается к поступившему обращению.

 3.2.3.Ответственный работник администрации Александровского сельского поселения получив конверт нестандартный по весу, размеру, форме, имеющий вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), неровности по бокам, заклеенный липкой лентой, не вскрывая, сообщает об этом главе Александровского сельского поселения и действует в соответствии с его указанием.

 3.2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится ответственным работником администрации Александровского сельского поселения. По просьбе гражданина на копии обращения, принятого к рассмотрению, или втором экземпляре делается отметка с указанием даты приема обращения и телефона для справок.

 3.2.5. Обращения, поступившие по факсу, электронной почте, через электронную приемную на официальном сайте администрации Александровского сельского поселения в сети Интернет, также подлежат регистрации.

 3.2.6. Обращения, поступившие на имя главы Александровского сельского поселения передаются главе Александровского сельского поселения не вскрытыми.

 3.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

 3.3.1. Поступившие в администрацию главе Александровского сельского поселения письменные обращения граждан, а также обращения в форме электронного документа регистрируются в течение трех дней с момента поступления в администрацию Александровского сельского поселения в журнале регистрации обращений граждан и в базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

 3.3.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений уполномоченный работник администрации сверяет указанные в письме и на конверте, или в электронном документе фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверяет наличие указанных вложений и приложений и вводит информацию в базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по конвертам можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

 3.3.3. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, производится с прикреплением отсканированного электронного образа обращения в регистрационной карточке обращения.

 3.3.4. В электронную базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата регистрации обращения;

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, запрос);

фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, категория заявителя;

тема (темы) обращения согласно тематическому классификатору;

количество листов обращения с приложениями;

источник поступления обращения;

краткое содержание текста обращения.

 3.3.5. Обращениям присваиваются номера, состоящие из первой буквы фамилии гражданина (если обращение коллективное - Кол) и порядкового регистрационного номера.

В правом нижнем углу первого листа обращения проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты регистрации.

 3.4. Направление обращений на рассмотрение

 3.4.1. Глава Александровского сельского поселения по результатам ознакомления с текстом обращения и прилагаемыми к нему документами назначает ответственного исполнителя, при необходимости – соисполнителей в соответствии с установленным в администрации Александровского сельского поселения распределением обязанностей, определяет сроки рассмотрения обращения и действия, которые должны быть предприняты при рассмотрении обращения, визирует свое решение.

3.4.2. После чего ответственный работник отдела администрации Александровского сельского поселения вносит исполнителей в резолюцию электронной базы данных «Обращения граждан» АС ДОУ и заполняет регистрационно-контрольную карточку на данное обращение и под роспись (в журнале регистрации обращений граждан и регистрационно-контрольной карточке) передает зарегистрированное обращение с визой главы Александровского сельского поселения должностному лицу на исполнение. Далее регистрационно-контрольная карточка остается у ответственного работника администрации Александровского сельского поселения района для дальнейшего контроля за своевременным и полным исполнением обращения.

 3.4.3. Поручение главы Александровского сельского поселения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения. В этом случае ответственный работник администрации Александровского сельского поселения организует изготовление копий поручения и обращения гражданина, и направление их каждому исполнителю.

 Если поручение по обращению дано нескольким исполнителям, то работу по его рассмотрению координирует и несет ответственность за его выполнение указанный в резолюции первым. Ответ заявителю дается после обобщения всех затронутых вопросов. Если в ответе не отражены все вопросы, поставленные в обращении, то материал по его рассмотрению возвращается исполнителю.

 Исполнители в соответствии с поручением главы Александровского сельского поселения, направляют обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Александровского сельского поселения, на рассмотрение должностных лиц соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления, иных организаций, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом гражданина.

 Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений направляются главе Александровского сельского поселения.

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

 3.5. Рассмотрение обращений граждан в администрации Александровского сельского поселения:

3.5.1. Рассмотрение письменных обращений граждан, принятие по ним мер осуществляют специалисты администрации Александровского сельского поселения, которые готовят информацию, содержащую аргументированные, юридически обоснованные ответы на все вопросы, поставленные в обращении.

 Обращения могут рассматриваться непосредственно в администрации Александровского сельского поселения (в том числе с выездом на место, комиссионно) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

 3.5.2 Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на должностное лицо администрации Александровского сельского поселения, обеспечивающего решение вопросов, затронутых в обращении.

 По окончании рассмотрения обращения в электронной карточке обращения в обязательном порядке заполняется поле исполнения вопросов.

 Исходящий документ с ответом на обращение или уведомлением связываются с электронной карточкой обращения в базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

 3.6. Личный прием граждан

 3.6.1. Организацию личного приема граждан в администрации Александровского сельского поселения осуществляет специалист администрации Александровского сельского поселения согласно графику, утвержденному главой Александровского сельского поселения.

3.6.2. Прием граждан проводится главой Александровского сельского поселения Павловского муниципального района.

 3.6.3. График приема граждан главой Александровского сельского поселения на текущий год утверждается распоряжением администрации Александровского сельского поселения, размещается на информационном стенде в здании администрации Александровского сельского поселения, публикуется на официальном сайте администрации Александровского сельского поселения в сети Интернет (<https://aleksandrovka36.gosuslugi.ru>), в муниципальной газете «Павловский муниципальный вестник».

 3.6.4. Подготовка к приему граждан, предварительные беседы и предварительная запись на личный прием к главе Александровского сельского поселения осуществляется главным специалистом на основании графика личного приема граждан, утвержденного главой Александровского сельского поселения Павловского муниципального района Воронежской области.

 3.6.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

 Правом на первоочередной прием обладают:

 1) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны и участники боевых действий;

 2) дети-инвалиды, инвалиды Г и П групп инвалидности, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель) по вопросам, касающимся представляемых ими инвалидов;

 3) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их представители по вопросам, касающимся представляемых ими лиц;

 4) беременные женщины;

 5) граждане, пришедшие на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет включительно;

 6) лица, удостоенные почетного звания «Почетный гражданин Воронежской области». В случае, если право на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с настоящей частью одновременно имеют два и более гражданина, прием указанных граждан проводится в порядке их явки на личный прием.

 В случае если непосредственно во время личного приема решение поставленных гражданином вопросов невозможно, от него может быть принято письменное обращение. После регистрации оно направляется на рассмотрение по компетенции в соответствующие органы.

 Если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию администрации Александровского сельского поселения, ему разъясняется порядок обращения в иные органы власти.

3.6.6. На обращение гражданина на приеме у главы Александровского сельского поселения заводится карточка учета приема посетителей, куда заносятся дата приема, фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства и место работы гражданина, краткое содержание обращения гражданина и делается отметка о принятых мерах по существу обращения.

 После чего ответственный работник администрации Александровского сельского поселения осуществляет регистрацию личного приема в журнале регистрации приема граждан, а также в базу данных «Обращения граждан» АС ДОУ и под роспись (в журнале регистрации приема граждан) передает карточку учета приема посетителей должностному лицу на исполнение.

 Все материалы, которые заявитель считает необходимым приобщить к обращению, прилагаются к карточкам учета приема посетителей. Если обращение повторное, ответственный работник администрации Александровского сельского поселения, подбирает предыдущую переписку, и передают ее главе Александровского сельского поселения, ведущему прием.

 3.6.7. Глава Александровского сельского поселения ведущий личный прием, при рассмотрении обращений граждан может приглашать должностных лиц, которые могут дать пояснения по существу обращения, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуется, и принять решение о постановке на контроль обращения гражданина.

3.6.8. По окончании приема глава Александровского сельского поселения на карточке учета приема посетителей делает отметку о результате рассмотрения, в резолюции указывает исполнителя и конкретное поручение по рассмотрению данного обращения, осуществляет регистрацию личного приема в журнале регистрации приема граждан, а также в электронной базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ.

 3.6.9. Во время личного приема главой Александровского сельского поселения каждый гражданин имеет возможность оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению.

3.6.10. 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, о чем делается запись и в базе данных «Обращения граждан» АС ДОУ. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.11. После завершения личного приема главой Александровского сельского поселения согласно его письменному поручению ответственный работник администрации Александровского сельского поселения ставит обращения на контроль и передает на исполнение должностным лицам в администрации Александровского сельского поселения. Обращения с личного приема главой Александровского сельского поселения также, как и письменные обращения (если в резолюции не установлен иной срок), рассматриваются в течение 30 дней со дня обращения.

3.6.12. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе Александровского сельского поселения. Если по представленным материалам не поступают дополнительные поручения, рассмотренные обращения, поступившие в ходе личного приема, считаются завершенными. После возвращения списанных материалов в дело в администрации Александровского сельского поселения они снимаются с контроля, о чем делается отметка в карточке учета приема посетителей, после чего рассмотрение обращения, поступившего в ходе личного приема, считается завершенным.

3.6.13. По итогам личного приема гражданину направляется ответ о принятых мерах. Ответ подписывается главой Александровского сельского поселения.

На ответе на обращение заявителя главой Александровского сельского поселения ставится отметка о списании «в дело» и материалы обращения возвращаются специалисту администрации Александровского сельского поселения.

3.6.14. Контроль за сроками исполнения поручений, установленных на приеме главой Александровского сельского поселения осуществляется ответственным специалистом администрации Александровского сельского поселения.

3.7. Работа с обращениями, поставленными на контроль

 3.7.1. Главным специалистом администрации Александровского сельского поселения осуществляется контроль за рассмотрением обращений граждан:

поступивших из органов государственной власти Российской Федерации, от членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Воронежской областной Думы, правительства Воронежской области, Совета народных депутатов Александровского сельского поселения;

поставленных на контроль главой Александровского сельского поселения;

в случае если в полученном ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль.

 Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию Александровского сельского поселения из вышестоящих органов, а также за выполнением поручений главы Александровского сельского поселения по обращениям граждан осуществляет в администрации Александровского сельского поселения.

 3.7.2. Полнота и качество решения поставленных в обращениях граждан вопросов анализируются в ответах на контрольные обращения главным специалистом администрации Александровского сельского поселения .

 3.7.3. Решение о снятии обращения с контроля принимает глава Александровского сельского поселения.

 Обращение считается рассмотренным, если приняты необходимые меры и гражданину дан исчерпывающий письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы.

 Исполнители делают отметку об исполнении поручения в электронной карточке резолюции, прикрепляют сканированный образ ответа заявителю и информацию по результатам рассмотрения обращения (запроса) направляют все документы с результатом рассмотрения (в том числе подлинники обращений) в уполномоченный орган специалисту, курирующему работу с обращениями граждан.

В случае если необходимые меры по обращению должны быть приняты в течение продолжительного периода, такое обращение после снятия с основного контроля должно быть поставлено на дополнительный контроль с указанием срока исполнения.

Отметка о снятии с основного контроля и постановке на дополнительный контроль делается в электронной карточке обращения органом, на рассмотрении у которого находится обращение.

Если обращение, поступившее в администрацию Александровского сельского поселения , поставлено на дополнительный контроль, то исполнитель не позднее чем за 2 дня до истечения срока дополнительного контроля должен направить в администрации Александровского сельского поселения информацию о принятых мерах, либо служебную записку на имя главы Александровского сельского поселения о необходимости продления срока дополнительного контроля с обязательным уведомлением заявителя о переносе срока принятия мер по обращению.

 3.8. Продление сроков рассмотрения обращений граждан

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 [статьи 10](#P105) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава Александровского сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

 При необходимости продления срока рассмотрения обращения, ответственный исполнитель, определенный главой Александровского сельского поселения, которому поручено рассмотрение данного обращения:

 направляет служебную записку на имя главы Александровского сельского поселения с разъяснениями причин продления срока рассмотрения обращения, на которой глава Александровского сельского поселения согласовывает продление срока,

 письменно уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

 3.9. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

 3.9.1. Уполномоченный орган осуществляет отправку ответов по рассмотренным обращениям.

 3.9.2 Ответы на предложения, заявления, жалобы, запросы граждан дают должностные лица администрации Александровского сельского поселения.

 Ответы на обращения регистрируются в журнале регистрации исходящей корреспонденции по рассмотрению обращений граждан и в электронной базе данных АС ДОУ.

 Дата отправки ответов на обращения граждан в администрации Александровского сельского поселения фиксируется в реестре отправки почтовой корреспонденции.

 3.9.3. Должностное лицо, определенное главой Александровского сельского поселения ответственным исполнителем за рассмотрение обращения, вносится в регистрационную карточку АС ДОУ.

 Если в обращении несколько вопросов, специалист уполномоченного органа направляет ответственному исполнителю оригинал обращения, соисполнителям копии обращений.

 Ответственный исполнитель, определенный главой Александровского сельского поселения, в течение трех рабочих дней со дня регистрации обращения своей резолюцией определяет ответственного исполнителя в администрации Александровского сельского поселения, которому поручается контроль за сроками исполнения и подготовка обобщенного ответа заявителю.

 Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения (с даты регистрации в уполномоченный орган) обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа заявителю.

 В проекте ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, и передается на согласование ответственному исполнителю, определенному поручением.

 На последней странице письма, в нижнем левом углу, допускается указывать фамилии и номера служебных телефонов соисполнителей, участвовавших в подготовке обобщенного ответа по обращению в части касающейся.

 Гражданину на его обращение направляется один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем.

 Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все исполнители.

3.9.4. Главный специалист администрации Александровского сельского поселения ежеквартально анализирует состояние работы с обращениями граждан, определяет эффективность их рассмотрения. Аналитические материалы, предложения по совершенствованию работы с письмами, заявлениями, жалобами граждан направляются главе Александровского сельского поселения.

3.9.5. Обзоры обращений, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения обращений и принятых мерах размещаются на официальном сайте администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района в сети Интернет.

3.9.6. Информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям, вносится специалистом уполномоченного органа, в раздел «Результаты рассмотрения обращений» ресурса ССТУ. РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в срок до четвертого числа месяца, следующего за отчетным, за исключением обращений:

1) по которым переписка прекращена;

2) ответ по которым не дается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 3.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

 3.10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 3.10.2. Консультации (справки) о порядке и ходе рассмотрения обращений граждан предоставляются главным специалистом администрации Александровского сельского поселения при личном обращении или посредством телефонной связи по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) получения обращения и направления его на рассмотрение в органы и структурные подразделения администрации Александровского сельского поселения, в соответствии с их компетенцией;

3) порядка и сроков рассмотрения обращений;

4) о результатах рассмотрения обращения;

5) порядка обжалования действия (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений и по их разрешению;

6) место и график приема граждан по личным вопросам главой Александровского сельского поселения Павловского муниципального района.

 3.10.3. Звонки от заявителей по вопросам получения справки об исполнении обращения принимаются: понедельник - пятница, кроме выходных и праздничных дней.

 При получении запроса по телефону ответственный работник администрации Александровского сельского поселения:

1. называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
2. представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
3. предлагает абоненту представиться;
4. выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
5. вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

 6) при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

 7) к назначенному сроку подготавливает ответ.

1. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

 5.1. Постановка обращений граждан на контроль.

 5.1.1. Обращения поступившие в администрацию Александровского сельского поселения могут быть поставлены на контроль.

 5.1.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава Александровского сельского поселения Павловского муниципального района.

 5.1.3. Контроль за соблюдением порядка, сроков рассмотрения обращений граждан и принятием решений осуществляется главным специалистом администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района.

 5.1.4. Контроль за рассмотрением своих обращений могут осуществлять их авторы на основании полученной в администрации Александровского сельского поселения информации.

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

 За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица администрации Александровского сельского поселения Павловского муниципального района несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава Александровского сельского поселения

Павловского муниципального района

Воронежской области С.И.Шешенко