**ПРОЕКТ**

**АМИНИСТРАЦИЯ ВЕЛИКОРУССКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КАЛАЧИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

00.01.2024 № 00-ПА

с. Великорусское

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан

в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района, обеспечения соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Омской области от 06.11.2015 № 1801-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области (далее – Порядок).

2. Назначить ответственным за организацию деятельности по рассмотрению обращений граждан в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области главного специалиста Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области Л.В. Кашленко.

2. Считать утратившим силу постановление главы Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района от 04.07.2013 № 75-П «О Порядке рассмотрения обращений граждан (устных, письменных)

 в администрацию Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области».

3. Разместить настоящее постановление в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава поселения С.А. Бичун

Приложение

к постановлению главы

Калачинского муниципального

района от 00.01.2024 № 00-ПА

Порядок

работы с обращениями граждан

в Администрации Великорусского сельского поселения

Калачинского муниципального района Омской области

I. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области (далее – Порядок, Администрация соответственно) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, должностными лицами Администрации при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Работа, связанная с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений, поступающих на имя Главы Великорусского сельского поселения, в адрес Администрации, возложена на главного специалиста Администрации.

1.3. В Администрации обращения граждан рассматривает Глава Великорусского сельского поселения, (далее - Глава поселения).

1.4. Порядок организации работы с обращениями граждан в Администрации ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Омской области от 06.11.2015 № 1801-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение», Уставом Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области, а также настоящим Порядком.

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Все обращения, поступающие на имя Главы Великорусского сельского поселения, в адрес Администрации передаются главному специалисту.

2.2. Рассмотрению подлежать обращения, поступившие в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе:

- доставленные гражданами лично в Администрацию;

- поступившие по почте;

- направленные по информационным системам общего пользования;

- принятые Главой поселения на встречах с населением, во время проведения личного приема граждан Главой поселения;

- направленные с использованием сервисов информационных систем, в том числе посредством государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ);

- направленные с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.3. Главный специалист:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостности упаковки, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прикрепляет конверт;

- поступившие документы (фотографии и другие подобные приложения к письму) прикрепляются к тексту письма;

- в случае отсутствия текста письма составляет справку с текстом "Письма в адрес (наименование государственного органа) нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками, ценными бумагами, оригиналами таких документов как паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, 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. Указанные акты хранятся в Администрации: один экземпляр - в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

2.4. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом. По просьбе гражданина ставится штамп Администрации на втором экземпляре принятого обращения с указанием даты принятия.

2.5. Прием и рассмотрение обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, в форме электронного документа, по информационным системам общего пользования и направленные гражданами на адрес электронной почты Администрации переводятся в бумажную форму (распечатываются) и регистрируются в порядке, установленном для обращений в письменной форме.

В Администрацию по таким обращениям передается копия распечатанного файла с электронной почты о дате, времени, данных адресата, отправителя и текста направленного ответа для сохранения в архивном деле.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. В обращении направленному в форме электронного документа 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, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Регистрация поступивших обращений граждан

4.1. Поступившие в Администрацию обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления. При этом:

- на поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп Администрации с указанием даты регистрации и регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке базы данных "Обращения граждан" указывается фамилия, имя, отчество (последние – при наличии) заявителя в именительном падеже, заполняется адрес заявителя с соблюдением сокращений, общепринятых при оформлении почтовой корреспонденции;

- в случае если автор обращения пересылает свое письмо через иное лицо, указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Заявитель» отмечаются две фамилии (автора и иного лица);

- если письмо подписано тремя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- по обращениям в письменной форме, в которых не указана фамилия автора или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, в автоматизированной системе делается отметка «анонимное», в поле адреса указывается территория по почтовому штемпелю по месту отправки и ответ на обращение не дается;

- отмечается форма обращения (письменное, в форме электронного документа, полученные в ходе личного приема, устное).

- если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (наименование организации-корреспондента), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- если поступило несколько обращений в форме электронного документа от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом (идентичный текст обращения) в течение одного дня, то регистрируется первое обращение, а последующие приобщаются к делу и рассматриваются как единое обращение;

- проверяется обращение на повторность, при необходимости сверяется в находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока исполнения, могут быть направлены исполнителю в дополнение к имеющейся переписке;

- отделяются от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги и иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю.

5. Рассмотрение зарегистрированных обращений граждан

5.1. Зарегистрированные обращения на бумажном носителе не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращений, направляются для рассмотрения Главе поселения.

5.2. Глава поселения принимает решение о дальнейшем рассмотрении, дает соответствующие поручения исполнителям поручения, в том числе с контролем, исходя из содержания обращения.

5.3. Обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

5.4. Письма граждан с просьбами о личном приеме Главой поселения рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы и графике приема Главы поселения, а обращения списываются "В дело" как исполненные.

5.5. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в соответствии с резолюцией Главы поселения в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (приложение № 4), с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (приложение № 2), за исключением случаев, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

5.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы государственной власти Омской области, органы местного самоуправления Омской области или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина (приложение № 2).

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, в том числе в течение:

3 календарных дней:

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;

- направление обращений граждан на рассмотрение Руководителю;

7 календарных дней:

- рассмотрение обращений граждан Главой поселения;

- выдача поручений по рассмотрению обращения;

- постановка обращений граждан на контроль;

15 календарных дней:

- исполнение поручений, данных по обращению;

- продление сроков рассмотрения обращения;

5 календарных дней:

- оформление ответа на обращение.

6.2. Если в тексте поручения Главы поселения имеется указание "срочно", "незамедлительно", то исполнение осуществляется в течение 3 рабочих дней, "оперативно" предусматривает исполнение в течение 10 календарных дней. Если последний день исполнения приходится на нерабочий день, то оно исполняется в предшествующий рабочий день.

6.3. Письменные обращения граждан по вопросам защиты прав детей рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

7. Постановка обращений граждан на контроль

7.1. Решение о постановке обращения на контроль принимает Глава поселения, рассматривающий обращение гражданина. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на разрешение проставляются соответствующие штампы "Контроль" ("К"), "Особый контроль" ("ОК").

7.2. В случае если в ответе, полученном от исполнителя поручения, рассматривающего обращение гражданина, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль Главой поселения. Заявителю направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.3. Глава поселения, вправе возвратить обращение исполнителю поручения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует поручению и предъявляемым требованиям.

8. Исполнение обращения

8.1. Исполнитель обязан:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- вправе пригласить заявителя для личной беседы, выехать на место, запросить, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, если такое предусмотрено резолюцией Главой поселения.

8.2. Исполнитель поручения на основании направленного в установленном порядке запроса в течение 15 календарных дней обязан предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

8.4. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан письменный ответ.

8.5. Решение о снятии с контроля принимает Глава поселения, давший поручение по его рассмотрению. На каждом обращении граждан после его исполнения должна быть надпись "В дело" ("Д"), личная подпись Руководителя (исключая факсимиле), давшего поручение.

8.6. Обращения граждан после их рассмотрения должны быть возвращены исполнителем главному специалисту со всеми материалами проверки (справками, информациями и т.д.) для формирования дела и закрытия через автоматизированную систему "Обращения граждан".

8.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов исполнителям поручений, срок рассмотрения обращения может быть продлен Главой поселения не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, (приложение № 3) о продлении срока его рассмотрения.

8.8. Для принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель поручения не позднее, чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, предоставляет Главе поселения, принимающему решение о продлении срока, докладную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения. На основании чего соответствующим Руководителем принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения.

9. Требования к оформлению ответов на обращения граждан

9.1. Ответы на обращения граждан подписывает Глава Великорусского сельского поселения.

9.2. Ответы заявителям, в государственные органы, в Правительство Омской области, на депутатские запросы печатаются на бланках установленной формы, с обязательным указанием исполнителя и его контактного телефона.

9.3. Если по резолюции вышестоящего органа власти ответ гражданину дает исполнитель поручения, то в ответе вышестоящему органу власти должно быть указано, что заявитель проинформирован (приложена копия ответа заявителю) о результатах рассмотрения его обращения.

9.4. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, корректно, уважительно, кратко, исчерпывающе, с пояснениями на все поставленные в обращении вопросы.

9.5. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, обязательно должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо, кому подлежит дать ответ).

9.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму, если в письме содержится просьба об их возврате.

9.7. Подлинники обращений граждан возвращаются в государственные органы, в Правительство Омской области и т.д. при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

9.8. Все ответы на поручение о рассмотрении обращений граждан от исполнителей поручения передаются главному специалисту. При наличии ответов от всех исполнителей поручения дело направляется Главе поселения.

9.9. Регистрация документов, подлежащих отправке автору обращения, вышестоящему органу, иной организации, осуществляется специалистом в базе данных СЭДД «Исходящие», после чего документы конвертируются и отправляются почтой. Отправление ответов гражданину (заявителю) без регистрации в Администрации не допускается.

9.10. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, и в форме электронного документа по адресу электронной почты (с подтверждением факта отправки), указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в информационного-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Ответ автору обращения, направленного посредством ГИС ЖКХ, направляется на указанный заявителем электронный либо почтовый адрес и через «личный кабинет» гражданина в ГИС ЖКХ.

10. Организация личного приема граждан

 10.1. Устные обращения к Главе Великорусского сельского поселения поступают от граждан во время личного приема.

 10.2. Прием граждан в Администрации сельского поселения ведут Глава сельского поселения, главный специалист Администрации.

 10.3. Прием населения Главой поселения и специалистом администрации сельского поселения осуществляется в приемные дни, утвержденные распоряжением Главы сельского поселения, в начале календарного года и может корректироваться по мере необходимости.

С информацией о приемных днях население может ознакомиться:

а) на информационных стендах в здании Администрации;

б) на официальном сайте администрации.

 10.4. Обратившийся на прием, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

 10.5. На каждого посетителя, обратившегося на прием к Главе сельского поселения делается запись в журнале личного приема граждан.

 10.6. В процессе работы над обращением заявителя в журнале делаются отметки о стадии решения поставленного вопроса.

 10.7. 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 в журнале личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 10.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельского поселения, при записи на прием или в ходе приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 10.9. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

 10.10. В записи на прием гражданину может быть отказано, если:

- гражданин обращается с вопросом, на который ему ранее был дан ответ по существу поставленного вопроса;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 10.11. Личный прием граждан осуществляется в кабинетах Главы сельского поселения, главного специалиста администрации.

 10.12. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган.

11. Постановка обращений на дополнительный контроль

и продление сроков рассмотрения обращений

11.1. На особый контроль ставятся контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Омской области, Правительства Омской области, Законодательного Собрания Омской области.

11.2. В случае если в информации исполнителя поручения руководителя, рассматривающего обращение, указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение предусмотренного законом периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль руководителем, давшим поручение, о чем автору обращения направляется письменный ответ с указанием срока окончательного решения вопроса.

11.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, срок рассмотрения обращения может быть продлен руководителем не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

12. Завершение рассмотрение обращения, формирование

и архивирование дела

12.1. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа все материалы, относящиеся к рассмотрению вносятся в базу данных результата рассмотрения обращения, в соответствии с указанными параметрами ("дано разъяснение", "удовлетворено", "отказано" и т.п.) и снятия с контроля с учетом следующих требований:

- ответы, представленные до 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля в этот же день;

- ответы, представленные после 16.00 часов текущей даты, снимаются с контроля на следующий рабочий день;

- в пятницу и предпраздничные дни ответы для снятия с контроля принимаются до 14.00 часов, документы, представленные после указанного срока, рассматриваются в первый рабочий день.

12.2. Завершающим этапом рассмотрения обращения является процедура его списания. Решение Главы поселения о списании обращения оформляется словосочетанием "В дело" и подписью Главы поселения, рассматривающего обращение, созданием соответствующей резолюции в РКК. Списание в дело обращений с личного приема осуществляется путем заполнения необходимых реквизитов в карточке учета обращений на личном приеме руководителя и созданием соответствующей резолюции в СЭДД.

12.3. Списанное в установленном порядке обращение вместе с копией ответа гражданину, перепиской должностных лиц, актами обследования, иными документами, относящимися к рассмотрению обращения, формируются Отделом в дела. Дела хранятся в твердых архивных папках (допускается группирование 40 - 50 дел в одну папку), озаглавленных с использование реквизитов утвержденной номенклатурой дел в Администрации.

12.4. Архивирование дел по обращениям ведет главный специалист. Хранение и списание дел осуществляется в сроки, установленные номенклатурой дел в Администрации.

13. Контроль и составление отчетности

13.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя:

- выявление и устранение Руководителем, Исполнителем, нарушений прав заявителей;

- рассмотрение, принятие решений, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Руководителем, Исполнителем.

13.2. Главный специалист Администрации осуществляет контроль за соблюдением установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, формы подготовки документов, соответствия содержания и полноты ответа.

 13.3. Контроль качества подготовки и полноты ответов, содержанием иных документов по обращениям и своевременностью исполнения поручений осуществляет Глава поселения.

13.4. Контроль исполнения обращения в целом осуществляется главным специалистом посредством базы данных СЭДД «Контроль заданий» и соответствующих представлений в базе данных СЭДД.

13.5. Исполнители поручений, специалисты (иные работники), работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Персональная ответственность закрепляется в должностных регламентах (инструкциях).

13.6. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях в соответствии с законодательством. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

13.7. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, Исполнителю поручения или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

13.8. При утрате обращений и (или) оригиналов документов, представленных к обращению, проводится служебная проверка, о результатах которой информируется Глава поселения для вынесения решения.

13.9. При уходе в отпуск Исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения другому работнику по поручению Главы поселения.

При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности Исполнитель обязан сдать все имеющиеся у него обращения работнику, ответственному за делопроизводство в соответствующем структурном подразделении.

13.10. Главный специалист готовит статистическую и аналитическую информацию о тематике обращений и состоянии исполнительской дисциплины по итогам каждой недели и месяца на имя Главы поселения.

13.11. Главный специалист представляет информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по обращениям, зарегистрированным в Администрации, с прикреплением файлов с ответом авторов обращений в раздел «Результаты рассмотрения обращений» закрытого информационного ресурса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: ССТУ.РФ.

Приложение № 1

Порядка работы с обращениями граждан в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области

Журнал

регистрации граждан, записанных на личный прием

Главы Великорусского поселения

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО, должность лица, проводившего прием | ФИО заявителя | Адрес проживания заявителя | Краткое содержание устного обращения | Дата получения ответа | Отметка о результате приема(принятое решение) |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

Порядка работы с обращениями граждан в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области

Образец уведомления заявителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Администрация Великорусского****сельского поселения**Калачинского муниципального района Омской области646923, Омская область, Калачинский район,с. Великорусское, ул. Советская 4тел., факс (381-55) 48-130  от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ № \_\_\_ |  | Фамилия И.О.Адрес |

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Ваше обращение, поступившее в адрес Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области, направлено для рассмотрения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления, организации)

Глава Великорусского

сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ( Ф.И.О.)

Исп.

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3

Порядка работы с обращениями граждан в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области

Образец уведомления заявителя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Администрация Великорусского****сельского поселения**Калачинского муниципального района Омской области646923, Омская область, Калачинский район,с. Великорусское, ул. Советская 4тел., факс (381-55) 48-130  от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ № \_\_\_ |  | Фамилия И.О.Адрес |

В соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ от 2 мая 2006 года "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" срок рассмотрения Вашего обращения, поступившего в адрес администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области, продлен в целях дополнительной проработки.

О результате рассмотрения обращения Вам будет сообщено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (Исполнитель поручения)

Глава Великорусского

сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ( Ф.И.О.)

Исп.

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 4

Порядка работы с обращениями граждан в Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области

Образец сопроводительного письма

о переадресации обращения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Администрация Великорусского****сельского поселения**Калачинского муниципального района Омской области646923, Омская область, Калачинский район,с. Великорусское, ул. Советская 4тел., факс (381-55) 48-130  от «\_\_» \_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ № \_\_\_ |  | Наименование организации |

В соответствии с пунктом 3 статьи 8 Федерального закона N 59-ФЗ от 2 мая 2006 года "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем обращение гражданина (ФИО), поступившее в адрес Администрации Великорусского сельского поселения Калачинского муниципального района Омской области, для рассмотрения по компетенции поставленных в обращении вопросов.

Глава Великорусского

сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ( Ф.И.О.)

Исп.

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_