АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

«СЕЛЬСОВЕТ КАРАСУВСКИЙ» НОГАЙСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

Индекс: 368850, Республика Дагестан, Ногайский район, с. Карасу, ул. Аллабергенова,28

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 23

31 июля 2023г. с. Карасу

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации МО СП «сельсовет Карасувский»

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом администрации МО СП «сельсовет Карасувский»

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации МО СП «сельсовет Карасувский», согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании, и разместить на официальном сайте администрации МО СП «сельсовет Карасувский» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Направить настоящее Постановление муниципального образования сельского поселения «сельсовет Карасувский» в Министерство юстиции РД для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов в установленный законом срок.
4. В течение 10 после дня принятия направить настоящее Постановление муниципального образования сельского поселения «сельсовет Карасувский» в прокуратуру для проведения антикоррупционной экспертизы и проверки на предмет законности.
5. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.
6. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой

Глава МО СП «сельсовет Карасувский» Я.С. Динакаев

УТВЕРЖДЕНО
Приложение к постановлению
администрации МО СП «сельсовет Карасувский»
от 31.07.2023г. № 23

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации МО СП «сельсовет Карасувский»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации МО СП «сельсовет Карасувский» (далее - Порядок) разработан в целях реализации гражданами, проживающими на территории МО СП «сельсовет Карасувский», права на обращение в органы местного самоуправления, повышения качества рассмотрения письменных (в том числе электронных) и устных обращений, поступивших в администрацию МО СП «сельсовет Карасувский».

1.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Способы обращения в администрацию МО СП «сельсовет Карасувский» (далее - Администрация):

1) в письменной форме по адресу: 368850, Республика Дагестан, Ногайский район, с. Карасу. ул. Аллабергенова, 28

2) в форме электронного документа через «Web-приемную», размещенную на официальном сайте Администрации, а также на адрес электронной почты Администрации МО СП «сельсовет Карасувский» : admkarasu@mail.ru

3) устно в ходе личного приема граждан, проводимого главой муниципального образования, главой Администрации, иными должностными лицами Администрации.

1.6. Гражданин вправе получить устную информацию о регистрации его обращения по телефону.

1.7. Уполномоченное должностное лицо, ответственное за организацию доступа к информации о работе с обращениями граждан (далее - уполномоченное лицо), определяется правовым актом Администрации в соответствии с Положением о порядке организации доступа к информации о деятельности Администрации, утвержденным постановлением Администрации (указать его дату и номер).

2. Требования к письменному обращению

2.1. В письменном обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу Администрации, гражданин в обязательном порядке указывает наименование Администрации, 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.

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

2.3. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу Администрации в форме электронного документа, в течение 1 рабочего дня со дня поступления направляется должностному лицу Администрации, курирующему деятельность по работе с обращениями граждан для регистрации в системе электронного документооборота Администрации и дальнейшего рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

2.4. В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни регистрация обращений производится в первый рабочий день Администрации.

2.5. Регистрации и учету в системе электронного документооборота Администрации подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктами 2.1 и 2.2. настоящего Порядка.

2.6. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения ставится соответствующая отметка с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщается контактный телефон Администрации.

Отметка о поступлении документа может проставляться с помощью штампа.

2.7. Обращение проверяется работником Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

2.8. При регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации заполняется регистрационная карточка обращения по установленной форме.

2.9. Порядок регистрации и прохождения зарегистрированного в Администрации обращения, включая отправку готового ответа, осуществляется с соблюдением правил документооборота.

2.10. Зарегистрированное обращение направляется непосредственному исполнителю в день проставления резолюции с указанием по его исполнению.

Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля документа либо на бланке резолюции или вносится непосредственно в систему электронного документооборота.

Резолюция включает: фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по обращению, при необходимости - срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции.

2.11. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему (при их наличии), запрашивает, 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.

2.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации возвращается

гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.14. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом.

2.15. Вслучае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

2.17. 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, глава Администрации или должностное лицо Администрации принимают решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации.

О данном решении в течение семи дней со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота Администрации сообщается гражданину, направившему обращение.

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

2.19. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу Администрации.

2.20. Глава Администрации может принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при соблюдении условий:

1) ответственный исполнитель поручения не позднее чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя главы Администрации служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

2) срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции главой Администрации составляет не более 3 дней со дня получения служебной записки;

3) в случае получения резолюции главы Администрации о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина в течение одного дня со дня получения резолюции направляется уведомление за подписью главы Администрации о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.21. Продление срока рассмотрения обращения отмечается работником Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан в системе электронного документооборота Администрации в течение 1 дня со дня принятия такого решения главой Администрации.

2.22. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.23. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

2.25. В случае, если в соответствии с предусмотренным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.26. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в системе электронного документооборота Администрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.27. Ответ на обращение направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, путем оформления почтового отправления в конверт и передачи его по реестру должностному лицу Администрации, курирующему деятельность по работе с обращениями граждан с документами для отправки в установленном порядке.

2.28. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому лицу, подписавшему обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ, для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

3. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Глава Администрации, иные должностные лица ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным распоряжением Администрации.

3.2. Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается при входе в здание или в фойе здания Администрации, а также на официальном сайте Администрации.

3.3. При записи на личный прием заполняется карточка личного приема (далее - карточка) в которую вносятся со слов гражданина следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина,
- дата рождения,
- почтовый адрес для направления ответа,
- контактный телефон,
- повторность обращения,
- краткое содержание устного обращения.

3.4. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от гражданина обращений работником Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан распечатываются копии ответов по предшествующим обращениям данного гражданина, которые передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием гражданина.

3.5. Личный прием граждан в Администрации проводится с соблюдением требований, обеспечивающих доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7.Личный прием главой Администрации, его заместителем осуществляется в порядке очередности согласно списку граждан, приглашенных на личный прием, и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным распоряжением Администрации.

При неявке гражданина в назначенное время на личный прием в карточку личного приема вносится соответствующая запись.

При опоздании гражданина на личный прием более чем на 20 минут, в связи с изменением порядка очередности приема граждан гражданину по решению главы Администрации, отказывается в личном приеме, если график личного приема граждан на данный день полностью заполнен, с предложением переноса приема на другое время (другой день).

3.8. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

3.9. 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 карточке.

3.10. Вслучае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер и направления поручений должностным лицам Администрации, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации карточки в системе электронного документооборота Администрации.

3.11. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в системе электронного документооборота Администрации и рассмотрению в

соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения в системе электронного документооборота Администрации производится запись в карточке.

3.12. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

3.13. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.14. Результат личного приема и поручения должностным лицам Администрации (при наличии) заносятся в карточку.

3.15. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная главой Администрации, его заместителями, карточка личного приема регистрируется работником Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан в системе электронного документооборота Администрации.

4. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции должностным лицом Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится должностным лицом Администрации, курирующим деятельность по работе с обращениями граждан.

4.3. В рамках осуществления общего контроля должностное лицо Администрации, курирующее деятельность по работе с обращениями граждан может направляет в адрес исполнителей в системе электронного документооборота Администрации напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений.

4.4. В рамках осуществления общего контроля должностное лицо Администрации, курирующее деятельность по работе с обращениями граждан ежедневно проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений направляет в адрес исполнителей уведомление о нарушении сроков рассмотрения обращений с требованием о незамедлительном направлении ответа на обращение.

4.5. Должностные лица Администрации несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.