АДМИНИСТРАЦИЯ СОЛНЕЧНОГО СЕЛЬСОВЕТА ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

проект

28.11.2023 **№ 46**

с. Солнечное

Об утверждении Порядка ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в администрации Солнечного сельсовета Первомайского района Алтайского края

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Алтайского края от 29.12.2006 г. № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», руководствуясь Уставом муниципального образования Солнечный сельсовет Первомайского района Алтайского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в администрации Солнечного сельсовета Первомайского района Алтайского края.
2. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельсовета А.Г. Дуров

Приложение к
постановлению администрации
Солнечного сельсовета
Первомайского района
Алтайского края
от 28.11.2023 № 46

ПОРЯДОК
ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в администрации Солнечного сельсовета Первомайского района Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации их рассмотрения в администрации Солнечного сельсовета Первомайского района Алтайского края (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные в администрацию Солнечного сельсовета Первомайского района Алтайского края (далее - администрация сельсовета) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал), а также устных обращений граждан, поступивших в администрацию сельсовета, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в администрацию сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения в письменной форме граждан, адресатом которых является администрация сельсовета, направляются на почтовый адрес: 658060, Алтайский край, Первомайский район, с. Солнечное, ул. Первая, 5б. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: Алтайский край, Первомайский район, с. Солнечное, ул. Первая, 5б, Телефон: (385-32) 6-12-09, в рабочие дни с 8.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00, выходные - суббота и воскресенье.

Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: (E-mail): solnech94@mail.ru. Обращения в форме электронного документа принимаются, в том числе с использованием Единого портала.

2.3. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в администрации сельсовета.

2.4. Все обращения в письменной форме граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении обращений в письменной форме граждан или обращений граждан в форме электронного документа, с том числе с использованием Единого портала, проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В обращении в письменной форме или в обращении в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляется обращение, - администрация сельсовета, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (в обращении в форме электронного документа указывается адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения либо (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале);

4) суть предложения, заявления или жалобы.

В обращении в письменной форме необходимо поставить личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа могут быть приложены необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.7. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.8. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации сельсовета, недопустим.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в этом случае гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; гражданин, направивший обращение, уведомляется

об этом;

5) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.10. Если в 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.

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

2.12. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Солнечного сельсовета, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в администрацию сельсовета или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. В случае поступления в администрацию сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗна официальном сайте администрации Солнечного сельсовета Первомайского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.14. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности администрации сельсовета и должностных лиц администрации сельсовета, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в администрации Солнечного сельсовета Первомайского района.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Регистрация обращений включает в себя заполнение регистрационной карточки с использованием системы автоматизации делопроизводства и документооборота "Дело".

Срок выполнения приема, первичной обработки и регистрации обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в администрацию сельсовета.

3.4. Зарегистрированное обращение передается на рассмотрение

должностным лицам администрации сельсовета, в соответствии с распределением обязанностей между ними.

3.5. Должностные лица администрации сельсовета по результатам ознакомления с текстом обращения определяют соответствие подготовленного проекта резолюции поставленным в обращении вопросам, при необходимости дополняют и корректируют резолюцию.

Должностные лица администрации сельсовета поручают рассмотрение обращения специалистам администрации сельсовета (далее - исполнители).

3.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета, должностных лиц администрации сельсовета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.9 настоящего Порядка.

3.7. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с 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 судебном порядке.

3.8. 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 направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. При рассмотрении обращений исполнители используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями. В случае необходимости получения дополнительной информации исполнитель уточняет суть проблемы по телефону либо приглашает гражданина на личную беседу или осуществляет выезд на место. Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

4.2. Обращения граждан, поступившие в администрацию сельсовета и относящиеся к компетенции администрации сельсовета, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их

регистрации, при отсутствии специальных сроков по отдельным обращениям.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления исполнителем запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, должностное лицо администрации района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Для решения вопроса о продлении ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя должностного лица администрации сельсовета, поручившего рассмотрение обращения, с обоснованием необходимости продления срока. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

4.4. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.5. Ответы на обращения граждан по поручению должностных лиц администрации сельсовета подготавливаются в срок, указанный на регистрационной карточке, подписываются должностными лицами администрации сельсовета.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в администрации сельсовета, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица администрации сельсовета, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

4.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию сельсовета в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию сельсовета в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию сельсовета обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Солнечного сельсовета Первомайского района Алтайского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.9. Ответы на обращения подписывают должностные лица администрации сельсовета в пределах своей компетенции.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан в администрации сельсовета осуществляется делопроизводителем администрации сельсовета и включает:

предварительную запись граждан;

регистрацию граждан;

прием граждан должностными лицами администрации сельсовета;

первичную обработку материалов приема;

направление поручения исполнителям;

подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись граждан.

Основанием для записи на личный прием является устное обращение гражданина с просьбой о личном приеме должностным лицом администрации сельсовета.

Предварительная запись на прием к должностным лицам администрации сельсовета осуществляется по телефонам (385-32) 6-12-09, либо в администрации сельсовета, в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием осуществляется делопроизводителем администрации сельсовета. Делопроизводитель администрации сельсовета выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок решения его проблемы. Если гражданин впервые обратился в администрацию сельсовета, делопроизводитель направляет его на личный прием к секретарю администрации сельсовета.

Гражданину, обратившемуся в администрацию сельсовета для записи на личный прием к главе Солнечного сельсовета Первомайского района, предлагается записаться на личный прием к должностному лицу администрации сельсовета, в пределах компетенции которого находится предмет обращения.

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

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала. Делопроизводитель администрации сельсовета, проводящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

В регистрационной карточке личного приема указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия, инициалы должностного лица администрации сельсовета, осуществляющего личный прием.

5.6. Личный прием граждан должностными лицами администрации сельсовета проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.7. Должностными лицами администрации сельсовета одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. Должностные лица администрации сельсовета при рассмотрении обращения гражданина в пределах своей компетенции могут приглашать на прием должностных лиц администрации сельсовета в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.8. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства

являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях должностными лицами администрации сельсовета даются поручения исполнителям подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.9. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям. Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.