



Российская Федерация
Самарская область

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ХРЯЩЕВКА
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 января 2023 года

№ 3

Об утверждении порядка работы с обращениями граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Хрящевка муниципального района Ставропольский Самарской области

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь Уставом сельского поселения Хрящевка муниципального района Ставропольский Самарской области, администрация сельского поселения Хрящевка муниципального района Ставропольский Самарской области,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый порядок работы с обращениями граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Хрящевка муниципального района Ставропольский Самарской области.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете «Вестник сельского поселения Хрящевка» и на официальном сайте администрации сельского поселения Хрящевка в сети интернет <http://hryashevka.stavrsp.ru/>.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Хрящевка



К.Э.Василика

УТВЕРЖДЕН
Постановлением
администрации сельского поселения
Хрящевка муниципального района
Ставропольский Самарской области
№ 3 от 16.01.2023 года

**Порядок
работы с обращениями граждан, поступивших в администрацию
сельского поселения Хрящевка муниципального района Ставропольский
Самарской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации сельского поселения Хрящевка муниципального района Ставропольский Самарской области (далее Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, Уставом сельского поселения Хрящевка муниципального района Ставропольский Самарской области.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Хрящевка муниципального района Ставропольский (далее – администрация сельского поселения Хрящевка), определяет сроки и последовательность действий при организации работы по рассмотрению обращений граждан, правила регистрации, учета и хранения обращений.

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой сельского поселения Хрящевка, заместителем Главы сельского поселения Хрящевка, а также сотрудниками администрации в соответствии с компетенцией.

1.4. Обращение гражданина (далее обращение), поступившее в администрацию сельского поселения Хрящевка, в соответствии с компетенцией подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости обеспечивается его рассмотрение с выездом на место.

1.5. Обращение может быть подано лично заявителем в письменной форме, поступить по почте (445146, Российская Федерация, Самарская область, Ставропольский район, с.Хрящевка, ул.Полевая, 35/1), сайт – <http://hryashevka.stavrsp.ru/> , электронной почте (admnr@mail.ru), а также устно должностному лицу администрации сельского поселения Хрящевка, наделенному правом и обязанностью рассмотрения обращений.

2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения Хрящевка

2.1. Обращения граждан, поступившие в администрацию сельского поселения Хрящевка или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления специалистом по работе с обращениями граждан администрации сельского поселения Хрящевка.

2.2. Каждое письменное обращение специалист по работе с обращениями граждан регистрирует в журнале входящей корреспонденции, проверяется информация на предмет повторных обращений по данному вопросу.

2.3. Письменные обращения граждан далее направляются на рассмотрение Главе сельского поселения Хрящевка.

2.4. Глава сельского поселения Хрящевка, дает указания непосредственным исполнителям для подготовки ответа заявителю в установленные законом сроки.

2.5. Зарегистрированные обращения с резолюцией Главы сельского поселения Хрящевка, специалистом по работе с обращениями граждан передаются непосредственно исполнителю нарочно или по электронной почте для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение.

2.6. При назначении нескольких исполнителей, исполнитель, указанный в списке первым, является ответственным лицом, подготавливающим обобщенный ответ.

2.7. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется в адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», сроки рассмотрения обращений могут продлеваться, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю.

2.8. Ответы на обращения, поступившие для рассмотрения из Администрации муниципального района Ставропольский Самарской области, готовятся исполнителями в течении 15 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

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

2.10. Предложения, заявления и жалобы граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения Хрящевка или должностного лица, которому они адресованы, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, за исключением случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

2.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава сельского поселения Хрящевка либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащих в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его 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.

2.14. Не позднее, чем за пять дней до окончания срока исполнения поручения по обращению, исполнитель передает специалисту по работе с обращениями граждан проект ответа заявителю для согласования ответа с Главой сельского поселения Хрящевка. В случае неполного и неточного выполнения требований, указанных в резолюции, проект ответа возвращается исполнителю на доработку.

2.15. Ответ на обращение подписывается Главой сельского поселения Хрящевка, либо уполномоченным на то лицом и отправляется заявителю по почте согласно списку почтовых отправлений, который формируется ежедневно специалистом по работе с обращениями граждан, с указанием адресата и его почтового адреса.

Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема Главой сельского поселения Хрящевка, подписываются Главой сельского поселения Хрящевка.

2.16. Ответ на обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме копии электронного документа с электронной почты специалиста по работе с обращениями граждан – admhr@mail.ru.

2.17. Рассмотренное письменное обращение гражданина снимается с контроля, подготовленные по обращению материалы, в том числе копия ответа гражданину с принятым решением, подшиваются в папку исходящей корреспонденции.

3. Проведение личного приема Главы сельского поселения Хрящевка

3.1. Глава сельского поселения Хрящевка проводит личный прием граждан по четвергам с 9.00 часов до 12.00 часов. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет [документ](#), удостоверяющий его личность.

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

4. Порядок работы с устными обращениями граждан

4.1. Устные обращения граждан принимаются специалистом по работе с обращениями граждан в часы работы администрации сельского поселения Хрящевка.

4.2. На устные и телефонные обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, даются ответы в устной форме во время приема или по телефону.

Специалист по работе с обращениями граждан консультирует граждан по вопросам, входящим в его компетенцию, а также направляет граждан в соответствующие органы и организации по подведомственности, если вопросы не относятся к компетенции администрации.

4.3. Специалисты администрации сельского поселения Хрящевка проводят устный прием граждан в установленное время. Согласованный график работы и время приема размещаются на официальном сайте администрации, а также на стенде, находящемся в холле здания администрации сельского поселения Хрящевка.

4.4. Адреса, телефоны и часы работы администрации сельского поселения Хрящевка подлежат размещению на официальном сайте администрации.

5. Контроль за обеспечением порядка рассмотрения обращений

5.1. Контроль за обеспечением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, анализа содержания поступающих обращений, хода рассмотрения и результатов работы с обращениями.

5.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- б) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии поручений по обращениям;
- в) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- г) снятие обращений с контроля.

5.3. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется Главой сельского поселения Хрящевка.

5.4. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.5. В ходе осуществления контроля специалист по работе с обращениями граждан

имеет право:

- а) запрашивать у исполнителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить соответствующим исполнителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.6. Глава сельского поселения Хрящевка должен регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

5.7. Специалист по работе с обращениями граждан проводят информационно-аналитическую работу по обращениям граждан, в том числе информирует исполнителей о контрольных сроках рассмотрения обращений.

5.8. Подготовка отчетов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью изучения проблем населения, выявления причин, вызывающих обращения граждан по наиболее значимым вопросам.