Российская Федерация

Администрация Рыбасовского

сельского поселения Сальского района

Ростовской области

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 09.01.2019 № 12/2

п.Рыбасово

Об утверждении Инструкции о порядке

рассмотрения обращений граждан

в Администрации Рыбасовского сельского поселения

 В соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Рыбасовского сельского поселения (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему распоряжению.
2. Специалисту по правовой, кадровой и архивной работе Администрации Рыбасовского сельского поселения разместить настоящее распоряжение на официальном Интернет-сайте Администрации Рыбасовского сельского поселения.
3. Контроль за исполнением распоряжения оставляю за собой.

Глава Администрации

Рыбасовского сельского поселения А.П.Неберикутин

Постановление вносит

Специалист по правовой,

кадровой и архивной работе

Глызина Т.С.

Приложение

к распоряжению

Администрации

Рыбасовского сельского поселения Сальского района

от 09.01.2019 № 12/1

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан

в Администрации Рыбасовского сельского поселения

I. Общие положения

* 1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района (далее – Инструкция) разработана в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Ростовской области, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления, иными организациями при организации рассмотрения обращений граждан.
	2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Областной закон Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

Областной закон Ростовской области от 12.05.2009 № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской области»;

Областной закон Ростовской области от 09.10.2007 № 786-ЗС «О муниципальной службе в Ростовской области»;

Устав муниципального образования «Рыбасовское сельское поселение»;

 Положение о муниципальной службе в Рыбасовском сельском поселении, утвержденное решением Собрания депутатов Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

 Регламент Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, утвержденный распоряжением Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

 Инструкция по делопроизводству в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, утвержденная распоряжением Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

* 1. Основные термины, используемые в настоящей инструкции:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в орган местного самоуправления;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по рассмотрению обращений граждан, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в органах местного самоуправления и муниципальных организациях.

* 1. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, рассмотрение осуществляется во взаимодействии с отраслевыми (функциональными) органами, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.
	2. Результатом рассмотрения обращения является:

устный или письменный ответ гражданину на все поставленные в обращении вопросы в установленные сроки;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными в обращении вопросами.

1. Требования к порядку рассмотрения обращения
	1. Информирование о местах нахождения и графике работы подразделений, осуществляющих работу с обращениями граждан, об установленных днях для личного приема граждан должностными лицами Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района осуществляется:
		1. Специалистом по правовой, кадровой и архивной работе, ответственным за работу с обращениями граждан (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями граждан), с использованием средств телефонной связи.
		2. Другими специалистами Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, а также на информационных стендах Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.
		3. Посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.
	2. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
		1. Лично к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, и в структурные подразделения Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.
		2. По телефону в структурные подразделения Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.
		3. В письменном виде (почтой) в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района и ее структурные подразделения.
		4. В форме электронного документа в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района и ее структурные подразделения.
		5. В письменном виде (факсимильной связью) в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района и ее структурные подразделения.
	3. Место нахождения Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, справочные телефоны:
		1. Почтовый адрес – 347620, Сальский район, п.Рыбасово, ул. Московская,  1, Администрация Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

## Официальный Интернет-сайт Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района – 1 [ribasovskaya-adm.ru](http://yandex.ru/clck/jsredir?bu=3j40&from=yandex.ru%3Bsearch%2F%3Bweb%3B%3B&text=&etext=2112.ko3kCG5mq-oJbMwuaqD5-uON2cedmidjkXV0g-u-aTsfUZ-Yy2lUMfyp4Cb_KOGJceBUexLey_DLjI4F_UbnH3mM75n2NmQHqxRhdD5iTb4T1hPLn5KagA0eCsMN5vb1xnMxxK6IqX9yE3IEfSBxjiBorc-vXxn28Ath5RAGzGM.b231721c3df4d0331c6f06047db74db97a58be69&uuid=&state=PEtFfuTeVD4jaxywoSUvtB2i7c0_vxGdDFcW7MDt6c_LdIVGO5cgeLA8JHc_yEt0WnRQ_uoXpe9Aaac0e9fjzlz5nj5vL60Mqjbb3J9dgYzGGn2fnsVbecrL5yUQ2VoF&&cst=AiuY0DBWFJ5Hyx_fyvalFKeRz-XHL4mS2EiEpEJdpefWlSKI8jjYxBrBPatk05MXWrVMDapdJLhfPhwbZXy5-ENURNWBFRa2F138Go5ATByYE_09ZJ3TpJCK617XEbsE2-YCYOgW4j9gxQm_A43lJfCXpdTdEuG8Omp0Ac6kcZDnGZgz_kMKbGlM3w5D6oONpML281KoaUs295alAKXzdssFJGtcvj2CyRaRvJhoAcoaW_CDlzHpZ5RKyYN-Q8yPt-7hv_xpqA_DZ1-52dgUnoMoseyr_sBM53wROVgGhYRIHOonooMpZ4MBe2XTbFu3YVWxngl1cIV7hmA_xNKMIqvlFHbN0QXBhtMYiuhVJDvYV8rYTZxnIPCNXMsgZ2oZC2u01szIsNWqMXbnVLTwvqG-gUCEWWxZ-3aGXaQ36F7qPuejO54Qd48J52lI1R7jDt3HutHmprDocwqEeHRe6DbEpPnixKw_Brx8o7-Pg4le8UvDyNE4iy3oiI5cSzm_Ym2xHMZarQK420xlcRUswEQUf1Tw1J5y4OaLiUtL8_soB705TYaDhaAmPk6hxEAO9he70QvrsJYCL8PCe1wJzKJ1T1r26uHc3RjoG065vULGkSTamRoR4HkdY2m7KloGW8bmJpRJtZ_IZ4GacL_RjiXGMxWIgNVkQREijSUDPFTPMaU4Q5W8fl3KIiytGoeWLNQgYKHeAw3uoioxG33r0H4a95oRetb9EzPJiOYJOZjMKelTKQA6z1Sct1mwHvkOImYUpw2ACdA3Q38wEsl5sv3FKISW2PxtmlLEAWJi5gunqAEV7XFVOE1xqITCPd09k6oF4uPP5W68Uvvec0Rf4AFYcapS_qTCMJveXZq38WaZu8Ic6gX73GZ6iD08NCED&data=UlNrNmk5WktYejR0eWJFYk1LdmtxbHJqanlDbzZva2hnd1hGUTV3VlZ4Y1QtU09vMUU2VkFLWWc0c245eG84cWxmVl9RdlVoMG1FVHdqbjJUUjZSaGtGUGljYmlFQzY4VExGbU05dG8yTG8s&sign=e99cee938b1e2a3f4a4699040ed3e3db&keyno=0&b64e=2&ref=orjY4mGPRjk5boDnW0uvlrrd71vZw9kpp3Dws-hmJltn1FULRjZRPpNmnR1-bKn9v4Q8GnlGBWG9s3_r30-Az669xJ1P1j_V27izsz-1mTgiGvW-70wQ4egc5c_FEPMhR3eBmXxMslRwRL1hnQyZ9RdjsqGh9kKyrcSXIzMo2GG6w38imGyy6iwpfbKo0txpC37Vm5yC85YjYtqrmhvzMaTJNNP1Hf1yjqko0r8Xilk58fhLLjPEHh08I23rIsTc7fz9lKMxjfAleUdrrFkHt33JB6HAiGru_kz_7xEl1kg33u12PHRUVQsx1GiXeIxFgkfnbKJa6FXwdTCWAlcvjy60rzAJivwR2fZn6NCj9bg0wCOyP2iPNABJneiDsREu1Eguju308u3BbcwRNRwRtes0DECA25qrwg0XCyENYAkLSjzXQuhsgg9Qi-sKvZ0saOsDZl-VXihIiGAg67_zkUnGAELYvoDcFsT-YgGZR78kKeA8WjXZqg,,&l10n=ru&rp=1&cts=15544)

* + 1. Электронный адрес – sp34363@donpac.ru (для обращений граждан).
		2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, находится в кабинете № 3 здания Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района (ул.Бедрика 2а, х.Маяк), телефон: 46-1-72.

По телефону предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

график приема граждан главой Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение структурных подразделений Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и ее отраслевых (функциональных) органов;

информация по вопросам регистрации и исполнения обращений граждан, иная справочная информация.

2.3.5. Справочные телефоны и местонахождение структурных подразделений Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и ее отраслевых (функциональных) органов размещены в разделе «Администрация Сальского района» официального Интернет-сайта Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района – ribasovskaya-adm.ru.

* 1. Основными требованиями к информированию граждан о рассмотрении обращения являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования.

* 1. Информирование граждан о рассмотрении обращения осуществляется в виде публичного информирования и индивидуального, проводимого в форме устного и письменного информирования.
		1. Индивидуальное устное информирование о рассмотрении обращения обеспечивается должностными лицами Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района лично или по телефону.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке рассмотрения обращения, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц, а также при необходимости предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке рассмотрения обращения.

* + 1. Индивидуальное письменное информирование о рассмотрении обращения осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или электронной почтой.

При коллективном обращении граждан в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района письменное информирование о рассмотрении обращения осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или электронной почтой в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес.

* + 1. Публичное информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством привлечения средств массовой информации (далее – СМИ), а также путем размещения информации на официальном сайте Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района в сети Интернет и на информационных стендах.
	1. Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

наличие системы кондиционирования воздуха;

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

доступ к основным муниципальным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

доступ к муниципальным правовым актам, регулирующим рассмотрение обращений граждан;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;

соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

* 1. На стенде по работе с обращениями граждан Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, а также в местах, отведенных для проведения приема граждан в отраслевых (функциональных) органах Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, размещается следующая обязательная информация:

информация о порядке рассмотрения обращений граждан;

режим работы Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, ее отраслевых (функциональных) органов;

форма и требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

местонахождение, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений и устное информирование граждан;

адреса официальных сайтов Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, ее отраслевых (функциональных) органов;

почтовые адреса вышестоящих областных органов власти;

выписки из муниципальных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

выписки из нормативных правовых актов, определяющих полномочия и компетенцию Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, ее отраслевых (функциональных) органов, органов местного самоуправления поселений Рыбасовского сельского поселения Сальского района, в том числе относящиеся к вопросам местного значения.

* 1. Официальный Интернет-сайт Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района  в части реализации рассмотрения обращений граждан должен содержать:

сведения о местах нахождения, справочные телефоны, факсы, адреса электронной почты структурных подразделений Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и ее отраслевых (функциональных) органов, где осуществляется прием письменных обращений и устное информирование граждан;

графики и информацию о порядке приема граждан;

обзоры о количестве и характере обращений граждан за определенный период;

размещение муниципальных правовых актов, определяющих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

информацию по актуальным вопросам граждан.

1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан
	1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других органов для рассмотрения по поручению.
	2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.
	3. Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел документооборота.
	4. Специалист отдела документооборота, ответственный за прием документов:
		1. Проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, при необходимости возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.
		2. Вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт.
		3. Прикладывает в конверте поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы).
		4. Составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с 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 (Приложения № 2, 3, 4 к Инструкции). Один экземпляр акта хранится у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению.
	5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом отдела документооборота. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему на втором экземпляре или копии обращения проставляется штамп с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

* 1. Обращения, поступившие в виде электронного обращения на официальный сайт Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района по сети Интернет, принимаются специалистом сектора по информационным технологиям и административной реформе, распечатываются и передаются специалисту отдела документооборота.
	2. Поступившие в адрес руководителей Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района обращения с пометкой "Лично", с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются. Они передаются для рассмотрения адресату. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения, корреспонденция передается руководителем или его помощником специалисту отдела документооборота для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.
	3. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, депутатов представительных органов муниципальных образований Рыбасовского сельского поселения Сальского района передаются для первичной обработки специалисту отдела документооборота.
	4. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является регистрация их в электронной базе отдела документооборота. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу специалист отдела документооборота ставит регистрационный штамп с отметкой о приеме, дату поступления письма и регистрационный номер. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
1. Регистрация поступающих обращений граждан
	1. Поступившие в Администрацию Сальского района письма граждан регистрируются специалистом отдела документооборота и специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.
	2. Обращения, переданные гражданами во время личного приема или непосредственно в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района, регистрируются специалистом отдела документооборота и специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.
	3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, проверить обращение на повторность и зарегистрировать в контрольно-регистрационной форме системы электронного документооборота «Дело».
	4. Если обращение является повторным, материалы по предыдущему обращению приобщаются к нему для дальнейшей работы.
	5. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан:
		1. Прочитать обращение, определить его тематику и тип, выявить поставленные заявителем вопросы.
		2. Проверить обращение на повторность, при необходимости сверить с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.
		3. Заполнить регистрационно-контрольную форму системы электронного документооборота «Дело», в которой указывает:

фамилию, инициалы заявителя, его почтовый адрес (или адрес электронной почты);

дату регистрации обращения, сроки рассмотрения;

тип обращения согласно тематическому классификатору;

краткое содержание вопроса, с которым обратился заявитель;

осуществляет ввод необходимых примечаний, согласно резолюции главы Администрации вводит фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения.

* 1. На поручениях вышестоящих органов власти о рассмотрении обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Контроль". В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, в сопроводительном письме датируется установленный срок.
	2. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.
	3. Если обращение поступило из вышестоящего органа власти или администрации другого муниципального образования, других организаций, то отмечается:

откуда оно поступило;

регистрационный номер;

дата сопроводительного письма.

* 1. На каждое обращение заводится дело с указанием всех реквизитов письма и отмеченных данных заявителя.

Результатом выполнения действий является регистрация обращения в системе электронного документооборота «Дело» и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение должностному лицу согласно резолюции главы Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

1. Направление обращений граждан на рассмотрение

* 1. Основание для начала процедуры: регистрация письменного обращения в электронной базе отдела документооборота.
	2. Главе Рыбасовского сельского поселения Сальского района передаются на рассмотрение все обращения граждан, поступившие в его адрес или адрес Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района. Глава Рыбасовского сельского поселения Сальского района определяет порядок дальнейшего рассмотрения обращений.

Обращения граждан, адресованные другим должностным лицам Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района или ее структурных подразделений, передаются по назначению.

* 1. В случае если решение поставленных в обращениях граждан вопросов не входит в компетенцию Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу по принадлежности, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
		1. Письменное обращение, 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
	2. Срок прохождения обращений граждан с момента поступления к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение письма, не должен превышать трех дней. Срочные обращения передаются незамедлительно.
	3. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача сопроводительных писем в приемные главы Рыбасовского сельского поселения Сальского района, структурные подразделения или должностным лицам Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

1. Рассмотрение обращений граждан
	1. Основание для начала процедуры: направление исполнителю письменного обращения согласно резолюции.
	2. Администрация Рыбасовского сельского поселения Сальского района рассматривает по вопросам своей компетенции индивидуальные и коллективные предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан, либо по телефону «горячей линии».
	3. Обращения могут рассматриваться в структурных подразделениях Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено отраслевому (функциональному) органу Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района или конкретному должностному лицу, направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления городского и сельских поселений, либо в другие организации в соответствии с их компетенцией.
	4. Сопроводительное письмо-поручение (далее - поручение) должно содержать: наименование органа, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя или специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.
	5. В случае если поручение о рассмотрении обращения дается отраслевым (функциональным) органам Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и их должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления городского и сельских поселений в соответствии с их компетенцией, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.
	6. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым.
	7. Исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация по исполнению поручения представляется в адрес исполнителя, указанного в резолюции первым.
	8. Соисполнители не позднее 10 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.
	9. Персональную ответственность за сохранность материалов дела до момента передачи его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, несет исполнитель, указанный в поручении первым.
	10. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.
	11. Разъяснения законодательства Российской Федерации и Ростовской области, правовых актов Рыбасовского сельского поселения Сальского района, практики их применения, а также толкование норм, терминов и понятий осуществляются структурными подразделениями и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района в случаях, если на них возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по результатам рассмотрения обращения гражданина.
	12. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из редакций газет, журналов, телевидения, радио и других средств массовой информации в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района, рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные действующим законодательством.
	13. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе ответственных работников Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, депутатов, представителей отраслевых (функциональных) органов Администрации и иных организаций. В проверках могут принимать участие сами заявители.
	14. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:
		1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.
		2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.
		3. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	15. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней 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.
	16. Результатом рассмотрения обращений в структурных подразделениях Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям, либо направление в уполномоченные органы поручений для рассмотрения обращений и принятия мер по разрешению содержащихся в них вопросов и ответа заявителям.
2. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

7.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, 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 переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

7.3. Письменное обращение, 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением если текст письменного обращения не поддается прочтению.

7.4. В случае если текст письменного сообщения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган 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.

7.5. Обращение, поступившее в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.6. При необходимости срок рассмотрения обращения может быть в порядке исключения продлен главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, либо уполномоченным на это должностным лицом не более чем на 30 дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления.

8. Порядок продления сроков рассмотрения обращений граждан

8.1.Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее управляющему делами на согласование.

 8.2. Управляющий делами на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения. Непосредственный исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения. Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения исполнитель предоставляет специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для внесения изменений контрольных сроков.

 8.3. Контроль за сроками исполнения поручений по обращениям осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9. Основания для отказа в рассмотрении обращения

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

9.2. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9.3. Если в указанном выше 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.

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

9.5. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

9.6. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района или его заместители на основании служебной записки исполнителя (Приложение № 5 к Инструкции) 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 Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.8. 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.

9.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района либо должностному лицу Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

10. Другие положения, характеризующие требования к рассмотрению обращений граждан

10.1.Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанного органа или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

10.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся 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.

10.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

11.1.Основание для начала рассмотрения обращения: направление исполнителю обращения согласно резолюции.

 11.2. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.

 11.3. Ответы на обращения граждан подписываются главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации, а также руководителями отраслевых (функциональных органов) Администрации, кому поручено рассмотрение обращения в пределах своей компетенции.

Ответы в вышестоящие областные органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района или его заместители.

Ответы на обращения граждан, поступившие в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района из вышестоящих органов власти в случаях, если они взяты ими на контроль, подписываются главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и его заместителями.

Ответы на обращения граждан, взятые на контроль главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, подписываются главой Администрации или должностными лицами согласно резолюции.

11.4. При подготовке ответов на обращения граждан заявители в обязательном порядке информируются о том, по распоряжению каких должностных лиц они готовились. Например: "На Ваше обращение к...", "По поручению...", "В соответствии с указаниями..." и т.п.

11.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы, быть аргументированным, со ссылкой на конкретные нормы законодательства, с освещением всех поставленных в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать мотивы отклонения. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

11.6. В ответе в федеральные и областные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

11.7. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

11.8. Ответы заявителям и в федеральные и областные органы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

11.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

11.10. Подлинники обращений граждан в федеральные и областные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

11.11. Ответы на контрольные письма анализируются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на предмет полноты информации о принятых решениях по вопросам, поставленным в обращениях граждан.

11.12. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящей Инструкцией, возвращаются исполнителю для доработки.

11.13. Вместе с ответом на обращение исполнитель готовит информацию о результатах рассмотрения обращения на имя главы Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и передает ее специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

11.14. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, проверяет правильность оформления всех материалов и, в случае отсутствия замечаний, направляет их в отдел документооборота для информирования главы Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района о результатах рассмотрения обращения и наложения резолюции.

11.15. После визирования информации о результатах рассмотрения обращения, материалы возвращаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан для списания.

11.16. В случае если главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района наложена резолюция «В дело», обращение гражданина списывается, для этого дата поступления ответа, краткое содержание ответа исполнителя и результаты рассмотрения обращения заносятся в регистрационную карточку системы электронного документооборота «Дело».

11.17. В случае если главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района наложена резолюция «На контроль», специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, после согласования с управляющим делами, устанавливается новый срок до окончания выполнения поручения.

11.18. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

12. Организация личного приема граждан

 12.1. Основание для начала процедуры: поступление в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района устного обращения на личный прием.

 12.2. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, заместителями главы Администрации, управляющим делами Администрации, главным архитектором, руководителями структурных подразделений Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, а также уполномоченными на то лицами по вопросам, отнесенным к их ведению.

 12.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием к руководителям Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, в соответствии с вопросами, отнесенными к их ведению, согласно распределению обязанностей между главой и специалистами в день приема с 14.00 до 17.00.

 12.4. Специалисты ответственные за работу с обращениями граждан, регистрируют их в системе «Дело», заводят карточку личного приема гражданина (Приложение № 1 к Инструкции), в которую вносит – фамилию, имя, отчество, место регистрации, содержание устного обращения гражданина.

 12.5. специалист консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

 12.6. Во время приема специалист вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу к главе Рыбасовского сельского поселения, в соответствующее структурное подразделение Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, ее отраслевой (функциональный) орган или в орган местного самоуправления городского и сельских поселений.

 12.7. В случае повторного обращения специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, по поручению управляющего делами осуществляет подборку всех имеющихся в деле материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

 12.8. При обращении граждан по вопросам, не отнесенным к ведению Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, управляющий делами дает необходимые разъяснения по существу затрагиваемых проблем.

 12.9. Запись на повторный прием к должностному лицу осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется управляющим делами, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

 12.10. Прием граждан проводится:

главой Рыбасовского сельского поселения Сальского района каждый понедельник с 14.00 до 17.00 в х.Маяк, каждый четверг с 14-00 до 17-00 в п.Рыбасово;

 12.11. Информация о приеме граждан вывешивается в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района в доступном для обозрения месте, размещается на официальном Интернет-сайте Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

 12.12. В случае невозможности проведения приема граждан главой специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, информирует об этом лиц, записавшихся на прием, и совместно с руководителем, который должен проводить прием, решает вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

 12.13. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

 12.14. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

 12.15. Во время личного приема должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

 12.16. По окончании приема глава Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

 12.18. Должностное лицо, ведущее прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

 12.19. 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.

 12.20. После завершения личного приема должностным лицом и согласно его поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, заводит регистрационную карточку в системе «Дело», в которую вносит содержание поручения и осуществляет рассылку документов. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

 12.21. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

 12.22. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах в составе информационных групп, подготовка ответов в соответствии с поручениями руководителей по итогам приемов возлагаются на секретарей информационных групп, которые организуют делопроизводство и контроль исполнения поручений.

 12.23. Рассмотрение принятых на выездных приемах писем проводится в соответствии с установленным настоящей Инструкцией порядком.

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

# 13. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступившихпо "телефону доверия" в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района

13.1. Настоящий порядок устанавливает организацию работы с обращениями граждан, поступившими по "телефону доверия" в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района (далее - Телефон доверия).

13.2. Целью организации работы Телефона доверия является установление дополнительных гарантий права граждан на обращение в органы власти, а также повышение доверия граждан к государственной власти.

13.3. Основными задачами работы Телефона доверия являются:

формирование эффективного механизма взаимодействия граждан и органов власти;

повышение качества и доступности государственных услуг, оказываемых населению органами исполнительной власти;

оперативное рассмотрение обращений жителей Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

информирование должностных лиц о наиболее острых вопросах, возникающих у населения Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

13.4. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан по Телефону доверия осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

13.5. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, принимает обращения граждан, а также организует проведение связи руководителей органов исполнительной власти и подразделений Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района с населением.

13.6. Информация о функционировании и режиме работы Телефона доверия доводится до сведения населения через средства массовой информации, а также посредством ее размещения на официальном Интернет-сайте Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и на информационных стендах.

13.7. Прием обращений граждан осуществляется по телефону 5-12-58 с 8.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

13.8. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

13.9. В случаях если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, либо требует дополнительной проверки изложенных в нем фактов, обращение регистрируется и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном действующей Инструкции.

13.10. При обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный (при наличии) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы.

13.11. В случае поступления по Телефону доверия обращения, в котором гражданин использует нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, ему вправе отказать в регистрации обращения.

13.12. В случае поступления повторного обращения гражданина по Телефону доверия в период нахождения его обращения на рассмотрении, такое обращение не подлежит регистрации.

13.13. Сопроводительные письма с поручениями по обращениям граждан, зарегистрированным по Телефону доверия, подписываются главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и передаются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит данное обращение.

13.14. Обращения граждан, поступившие по Телефону доверия, рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством.

13.15. Продление сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по Телефону доверия, осуществляется главой Рыбасовского сельского поселения Сальского района не менее чем за 2 дня до их истечения.

13.16. Органы местного самоуправления и должностные лица обязаны внимательно разобраться в характере обращений, в случае необходимости истребовать необходимые документы, осуществить проверки с выездом на место, принять обоснованные решения, обеспечить своевременное рассмотрение и проинформировать заявителей.

13.17. Обращение гражданина считается рассмотренным, если по всем поставленным в нем вопросам приняты необходимые меры и заявителю дан ответ по существу.

14. Контроль за рассмотрением обращений граждан

14.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

14.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

14.2.1. Постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль.

14.2.2. Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений.

14.2.3. Подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям.

14.2.4. Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан.

14.2.5. Снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

14.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе отраслевых (функциональных) органов Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

14.4. В обязательном порядке на контроль ставится рассмотрение всех писем, полученных из вышестоящих органов власти. В случае, если рассмотрение такого обращения не поставлено на контроль главой Рыбасовского сельского поселения Сальского района, оно ставится на контроль специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

14.5. Контроль за исполнением обращений, а также поручений, данных главой Рыбасовского сельского поселения Сальского района, осуществляется главой Рыбасовского сельского поселения.

14.6. Контроль за сроками рассмотрения и полнотой ответов осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, с использованием системы «Дело».

14.7. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

14.7.1. Направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов (при представлении исполнителем копии ответа гражданину по существу обращения).

14.7.2. Поступление письменного ответа от должностных лиц, органов местного самоуправления по существу письменного обращения, поставленного на контроль.

14.7.3. Представление исполнителем информации о личном приеме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении гражданина.

14.7.4. Переадресация обращения гражданина в другой орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом исполнителем представляются копии письма о направлении обращения по принадлежности и копия ответа гражданину.

14.8. Если ответ заявителю, подписанный заместителем главы Администрации или другим должностным лицом, не содержит полной информации о решении поднятых в письме вопросов, то он может быть возвращен специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на доработку.

14.9. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными инструкциями (регламентами).

14.10. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан также включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка регистрации и исполнения обращений граждан.

14.11. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

14.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящей Инструкции, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

14.13. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой Рыбасовского сельского поселения.

14.14. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.

14.15. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет постоянный контроль и анализ работы с обращениями граждан.

14.16. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, следствием этого должна стать реализация прав и законных интересов граждан.

15. Проведение аналитической работы

15.1. главой Рыбасовского сельского поселения обеспечивают учет и анализ количества и характера рассмотренных обращений граждан, а также принятых по ним решений.

15.2. главой Рыбасовского сельского поселения организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области правового регулирования.

15.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, на основе учетных данных, а также на основе информации, предоставляемой отраслевыми (функциональными) органами Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и органами местного самоуправления городского и сельских поселений Рыбасовского сельского поселения Сальского района, подготавливает информацию с анализом количества и характера обращений граждан, поступивших в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района за соответствующий период, и информирует главу Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и управляющего делами Администрации.

15.4. Аналитические материалы размещаются в разделе «Обращения граждан» официального Интернет-сайта Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

16.Предоставление справочной информации
о ходе рассмотрения обращения

 16.1. 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.

 16.2. Справки о ходе рассмотрения обращения предоставляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, ежедневно с 08.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней) при личном обращении заявителя или по телефону 46-1-72 по следующим вопросам:

 о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

 об отказе в рассмотрении обращения;

 о продлении срока рассмотрения обращения;

 о результатах рассмотрения обращения.

 16.3. При получении запроса по телефону специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

 называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

 представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

 предлагает абоненту представиться;

 выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

 вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса.

 16.4. При невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, подготавливается сопроводительное письмо на имя главы Рыбасовского сельского поселения Сальского района с информацией о заявителе, содержании устного обращения и сроках рассмотрения данного обращения. Также данное обращение регистрируется в системе электронного документооборота «Дело». К назначенному сроку должностное лицо, указанное в резолюции главы Рыбасовского сельского поселения Сальского района, подготавливает ответ.

 16.5. По просьбе заявителя специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан:

 16.5.1. Принимать дополнительные документы и материалы для приобщения к делу по его обращению.

 16.5.2. Изымать и предоставлять по письменному заявлению гражданина документы и материалы, приобщенные им ранее к письму, принятому к рассмотрению.

 16.5.3. Знакомить его с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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.

 16.5.4. Принимать заявление от гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

17. Предоставление информации о деятельности

Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района

17.1. Информация о деятельности Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района предоставляется структурными подразделениями Администрации в соответствии с их функциями по устным и письменным, в том числе поступившим по электронной почте, запросам.

17.2. Устные или письменные запросы, поступающие в ходе личного приема граждан главой Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района и его заместителями, фиксируются управляющим делами Администрации и передаются с поручениями главы Рыбасовского сельского поселения Сальского района в отдел муниципальной службы, организационной работы и контроля не позднее рабочего дня, следующего за днем приема.

17.3. В запросе должны быть указаны: почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, запрашивающих информацию о деятельности Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

18. Ответственность работников при
рассмотрении обращений граждан

18.1. Работники Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в соответствии с федеральным и областным законодательством, а также муниципальными правовыми актами.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях (регламентах).

18.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

18.3. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление его в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

18.4. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, о результатах которого информируется управляющий делами Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

18.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению непосредственного руководителя структурного подразделения Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в соответствующем структурном подразделении.

 18.6. При нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района информация о фактах нарушений передается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, управляющему делами Администрации Сальского района для принятия мер.

19. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений,

осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан

19.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

19.2. Обращение (жалоба) подается в письменной форме и направляется по почте или передается лично.

19.3. При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, чьи действия (бездействие) и решения обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ о принятых мерах или уведомление о переадресации обращения по компетенции, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

19.5. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, вышестоящее должностное лицо Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района:

19.5.1. Признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращения.

19.5.2. Признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

19.6. Ответ по жалобе направляется гражданину в течение 15 рабочих дней с даты регистрации жалобы в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

19.7. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, осуществляемые (принимаемые) в ходе рассмотрения обращений граждан, в судебном порядке.

20. Рассмотрение обращений, поступивших в Администрацию

Рыбасовского сельского поселения Сальского района, в которых содержится информация

о возможных коррупционных правонарушениях

20.1. Все обращения граждан, поступившие в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района, регистрируются отделом документооборота в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

Работник отдела документооборота, производящий регистрацию обращений в соответствии с должностной инструкцией, осуществляет первоначальный анализ обращения на предмет выявления в нем признаков коррупционных проявлений.

В случае если, исходя из содержания обращения или по иным причинам, работник отдела документооборота не имеет возможности самостоятельно определить наличие в обращении признаков коррупции, он обращается за консультацией:

к специалисту ЖКХ Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

к специалисту по земельным и имущественным отношениям Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

Окончательное решение о наличии в обращении признаков коррупции, принимается главой Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

 20.2. При анализе поступившего обращения с целью выявления в нем признаков коррупции должностным лицам исполнительного органа следует руководствоваться:

20.2.1. Определением коррупции (статья 1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»).

20.2.2. Случаями утраты доверия к муниципальному служащему (часть 2 статьи 27.1 Федерального закона от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации») и нарушения исполнения ими обязанностей, установленных Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

20.2.3. Определением конфликта интересов на государственной и муниципальной службе (статья 10 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции») и другими федеральными законами.

20.2.4. В ходе проведения первичного анализа необходимо обращать внимание на следующее:

 а) если в обращении заявитель указывает на какие-либо противоправные решения, действия (проявления в деятельности) тех или иных лиц (органов, организаций), не называя их коррупционными, однако, эти действия имеют признаки коррупции, обращение должно считаться содержащим сведения о коррупции;

б) если в обращении заявитель прямо указывает на то, что решения, действия (бездействие) тех или иных лиц (органов, организаций) являются, по его мнению, коррупционными, однако они таковыми не являются (исходя из вышеперечисленных критериев), то обращение должно считаться не содержащим сведения о коррупции. При этом после рассмотрения обращения в ответе заявителю разъясняется, что определение коррупции дается в статье 1 Федерального закона «О противодействии коррупции».

20.2.5. В случае если при первоначальном анализе обращения в нем выявлены признаки коррупции, обращение регистрируется отделом документооборота с индексом тематического классификатора вопросов.

По решению главы Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района в отделе документооборота может быть организована дополнительная регистрация обращений о фактах коррупции в отдельном журнале.

Организация рассмотрения обращений о фактах коррупции

20.3. Зарегистрированное обращение о фактах коррупции передается главе Рыбасовского сельского поселения Сальского района для принятия одного из следующих решений:

о рассмотрении обращения непосредственно в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района;

о направлении обращения на дальнейшее рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

20.4. Обращение о фактах коррупции передается на рассмотрение в общий отдел Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, в случаях, когда в обращении содержатся сведения:

а) о несоблюдении муниципальным служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или урегулировании конфликта интересов, неисполнении им обязанностей, установленных Федеральными законами от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», другими федеральными и областными законами;

б) о недостоверности и неполноте сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера, представленных муниципальным служащим в отношении себя и членов своей семьи в соответствии с действующим законодательством;

в) об иных фактах неисполнения или ненадлежащего исполнения муниципальным служащим по его вине возложенных на него служебных (трудовых) обязанностей.

20.5. Обращение о фактах коррупции, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в порядке, предусмотренном Регламентом Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. О переадресации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение, а также информируется глава Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

20.6. В случае, когда обращение о фактах коррупции является анонимным, но содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии коррупционной направленности, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем:

а) если обращение содержит сведения о преступлении (административном правонарушении), обращение направляется для дальнейшего рассмотрения в компетентный правоохранительный (иной) орган;

б) если обращение содержит сведения об ином противоправном деянии, обращение (в зависимости от изложенных в нем сведений) рассматривается непосредственно в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, либо направляется в орган в соответствии с его компетенцией.

О направлении обращения на рассмотрение в компетентный орган информируется глава Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

20.7. В случае поступления обращения гражданина на решение или действие (бездействие) органа (должностного лица) в тот орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, и невозможно направление обращения о фактах коррупции на рассмотрение в орган (должностному лицу), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, такое обращение подлежит возврату гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

20.8. В процессе рассмотрения обращений с целью установления факта наличия (отсутствия) признаков коррупционных проявлений целесообразно:

выяснять, действительно ли лицо, от которого поступило обращение, направляло такое обращение;

производить опрос заявителя (по возможности в письменной форме) по существу фактов, изложенных в обращении, с целью их уточнения и получения дополнительной информации;

проводить беседы с сотрудниками Администрации Рыбасовского сельского поселения (подведомственных организаций) по фактам, изложенным в обращении;

исследовать необходимые документы (в том числе финансовые) и материалы;

при необходимости назначать и проводить проверки (ревизии) деятельности подведомственных Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района учреждений.

20.9. По результатам рассмотрения обращения о фактах коррупции гражданину, направившему обращение, в установленный действующим законодательством срок направляется ответ.

В ответе необходимо указать:

результаты рассмотрения обращения;

принятые меры (в случае полного либо частичного подтверждения фактов, изложенных в обращении);

разъяснения действующего законодательства по существу вопросов, поднятых в обращении (при необходимости).

В случае если обращение являлось анонимным, ответ на обращение не дается. Результаты рассмотрения обращения отражаются в служебной записке на имя главы Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

20.10. Копии ответов заявителям (служебных записок) передаются в правовой отдел Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

Результаты рассмотрения обращений о фактах коррупции учитываются при формировании сведений о результатах антикоррупционного мониторинга, а также при планировании мероприятий по противодействию коррупции в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района.

Специалист Т.С.Глызина

Приложение № 1

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений граждан

в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района

ФОРМА
карточки приема граждан по личным вопросам

**Администрация Рыбасовского сельского поселения Сальского района**

**347620, Сальский район п.Рыбасово, ул.Московская, 1**

**Карточка личного приема гражданина**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **«** |  | **»** |  | **20****1\_\_** |

|  |
| --- |
|  |
| (фамилия, имя, отчество гражданина) |
|  |
| (адрес места жительства гражданина) |

**Краткое содержание обращения гражданина**

**Содержание принятого решения по устному обращению гражданина**

|  |
| --- |
| А.П.Неберикутин - глава Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района |
| (должность уполномоченного лица, производившего личный прием) |
|  |
|  |  |  |

Приложение № 2

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений граждан

в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_

ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ

С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района

 (число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение № 3

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений граждан

в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ

С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района

 (число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение № 4

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений граждан

в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_

О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ

В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ

С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

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

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в Администрацию Рыбасовского сельского поселения Сальского района

 (число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение № 5

к Инструкции о порядке

рассмотрения обращений граждан

в Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района

Главе Администрации Рыбасовского сельского поселения Сальского района, уполномоченному должностному лицу

(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

 Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1экз.

(должность исполнителя) \_\_\_ (подпись)\_\_\_ (инициалы, фамилия)