

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ
ДРУЖНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ
КАЛМЫКИЯ**



**ДРУЖНЕНСК СЕЛАНА
МУНИЦИПАЛЬН БУРДЭЦИН
АДМИНИСТРАЦИН
НАРДАЧИН ТОГТАВР**

359061, Республика Калмыкия, Городовиковский район, с. Весёлое, ул. Спортивная 28, код 84731 тел. 96-2-36

«27» февраля 2025 года

с. Весёлое

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
№ 20**

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений
граждан и организаций, поступивших в администрацию Друженского
сельского муниципального образования Республики Калмыкия**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Республики Калмыкия от 26.03.2019 № 32-V-3 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Калмыкия», в целях совершенствования муниципальных правовых актов администрация Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия (далее-Положение), прилагается.

2. Настоящее постановление подлежит обнародованию на информационных стендах и размещению на официальном сайте Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия в сети «Интернет» на платформе госвеб <https://druzhnenskoe-r08.gosweb.gosuslugi.ru>

2¹. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования, за исключением положений пунктов 2.1, 2.6, 2.9 раздела 2 Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыки, утвержденного настоящим постановлением, вступающих в силу с 30 марта 2025 г.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Друженского сельского
муниципального образования
Республики Калмыкия (ахлачи)



С.В. Никодинов

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия (далее-Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций (далее – обращения), поступивших в администрацию Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия (далее – администрация сельского поселения), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Рассмотрение обращений в администрации сельского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными федеральными законами, законами Республики Калмыкия.

1.3. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в администрацию сельского поселения.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Федерации» (далее – Закон).

1.6. В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, входящим в ее компетенцию.

Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости может быть обеспечено рассмотрение обращения с выездом на место.

1.7. Рассмотрение обращений производится главой сельского поселения, и специалистами администрации с использованием системы электронного документооборота (далее – СЭД).

1.8. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений в администрации сельского поселения и их регистрация осуществляется специалистом администрации сельского поселения.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации сельского поселения (далее – отраслевые органы);
- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Администрация Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия располагается по адресу: 359061, Республика Калмыкия, Городовиковский район, с. Весёлое, ул. П.Д. Немяшева, № 12, адрес электронной почты: dsmo_rk@mail.ru

1.12. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения, полный почтовый адрес администрации сельского поселения, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, а также посредством использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал) или информационного интернет-портала Республики Калмыкия, об установленных для личного приема днях и часах, телефонах для справок размещаются:

- на официальном сайте Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия в сети «Интернет» на платформе госвеб <https://druzhnenskoe-r08.gosweb.gosuslugi.ru> (далее – сайт администрации сельского поселения);
- на информационном стенде в администрации сельского поселения.

1.13. При личном обращении консультации оказываются специалистами

администрации ежедневно с 09.00 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню – с 09.00 до 12.30 часов и с 14.00 до 16.00 часов (далее – в рабочее время).

1.14. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8 847 31 96-2-36 Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются в рабочее время, максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений

2.1. Все обращения, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные с использованием Единого портала или портала "Открытый регион" либо направленные через Интернет-приемную на сайте администрации сельского поселения, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, либо посредством использования СЭД и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации сельского поселения.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и иные оригиналы документов), денежных купюр и других ценностей в срок не более 3-х рабочих дней со дня поступления составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у специалиста администрации сельского поселения и приобщается к поступившему обращению, второй отправляется заявителю. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи в течение трех рабочих дней со дня поступления возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится специалистом администрации сельского поселения.

2.5. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.6. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа на электронный адрес администрации сельского поселения или в Интернет-приемную сайта администрации сельского поселения, с использованием Единого портала или портала "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, а также через установленный в администрации сельского поселения стационарный ящик для обращений.

2.7. Письменное обращение в администрацию сельского поселения в

обязательном порядке должно содержать её наименование либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, к которому обращается гражданин, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе посредством портала «Открытый регион», в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае направления обращения посредством портала «Открытый регион» гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

Обращения, поступившие в администрацию сельского поселения в форме электронного документа, в том числе посредством портала «Открытый регион», подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

2.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, или в личный кабинет на портале "Открытый регион", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию сельского поселения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию сельского поселения обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона на сайте администрации сельского поселения.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист администрации сельского поселения производит регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная

карточка по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению, в которой:

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия (в именительном падеже), имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телефон, Единый портал, портал «Открытый регион», принято в приемной администрации сельского поселения.). Если письмо перенаправлено в адрес администрации сельского поселения, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Правительства Республики Калмыкия, органов прокуратуры и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация). На особый контроль ставят обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее – льготность категории), кроме коллективных обращений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);

- проставляется код вопроса в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Поступившие обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией.

3.4. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступающие в администрацию сельского поселения через интернет-приемную сайта администрации сельского поселения, портал «Открытый регион», Единый портал подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения или должностному лицу.

3.5. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп

«Администрация Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия» в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации сельского поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и о порядке доступа к информации о деятельности администрации Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия, утвержденным Решением Собрании депутатов Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия от 28.02.2023 № 4 «Об утверждении Порядка организации доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления Друженского СМО РК».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются посредством СЭД в форме электронного документа, а в случае отсутствия указанной технической возможности – в письменной форме, на рассмотрение руководителям отраслевых органов, должностным лицам администрации сельского поселения в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. В случае если заявитель ранее обращался к руководителям отраслевых органов, специалистам администрации сельского поселения и не удовлетворен принятым решением или обжалует их действия (бездействие), обращение передается на рассмотрение главе администрации сельского поселения.

4.4. Обращения, полученные (направленные) от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, главы Республики Калмыкия, адресованные главе сельского поселения (далее – перенаправленные обращения), передаются главе сельского поселения.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении

вопросов, посредством СЭД в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности – в письменной форме, с уведомлением гражданина либо организации, направивших обращение, о переадресации обращения.

Уведомление о переадресации письменного обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

В остальных случаях ответ о переадресации обращения дается в письменной форме.

4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой сельского поселения, либо его заместителем. Одновременно за той же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

4.8. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.6 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.

Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.16 раздела 5 настоящего Положения.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п. 5.11 настоящего раздела, глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя главой сельского поселения или его заместителем. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления обращения в администрацию сельского поселения.

5.5. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, а также обращения лиц, указанных в подпунктах 8 - 11 пункта 8.3 разделе 8 настоящего Положения, по вопросам оказания мер социальной поддержки, поступившие в государственные органы, организации, их должностным лицам в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

5.6. Главой сельского поселения, его заместителем либо специалистом администрации сельского поселения по их поручению к поступившему обращению готовится резолюция в соответствии с компетенцией администрации сельского поселения. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Резолюция оформляется на учетной карточке обращения.

5.7. В случае если обращение направляется для рассмотрения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения в порядке, указанном в пункте 4.6 раздела 4 настоящего Положения.

5.8. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в государственный орган, орган местного самоуправления) осуществляет

исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.9. Резолюция на обращения оформляется в СЭД, а в случае отсутствия технической возможности использования СЭД – на специальном бланке.

5.10. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности – с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.13 – 5.20, 5.22 настоящего раздела;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.11. Администрация сельского поселения и ее должностные лица на основании направленного в установленном порядке запроса обязаны в течение 15 дней представить 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 представления.

5.12. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он в двухдневный срок с момента поступления к нему обращения возвращает его помощнику главы сельского поселения, указывая при этом государственный орган, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

5.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину (организации), направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.15. Администрация сельского поселения или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо

оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.16. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностным лицом, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину (организации), направившим обращение, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

5.17. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельского поселения или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию сельского поселения или одному и тому же должностному лицу администрации сельского поселения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

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

5.20. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию сельского поселения или соответствующему должностному лицу.

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

5.22. В случае поступления в администрацию сельского поселения

письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на сайте администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.23. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в администрацию сельского поселения, имеют право:

1) на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому исполнителю поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

2) на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывают глава сельского поселения либо специалисты администрации сельского поселения в пределах своей компетенции.

Ответы в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, подписывает глава сельского поселения либо его заместитель.

Ответы на обращения, полученные (направленные) от Главы Городовиковского района Республики Калмыкия, депутатские запросы о рассмотрении обращений подписывает глава сельского поселения.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации сельского поселения, ответ подписывается этим должностным лицом администрации сельского поселения.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в государственные органы, органы местного самоуправления должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

6.5. Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

6.6. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

6.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.8. Ответы заявителям и в органы государственной власти, органы местного самоуправления в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия.

Ответы заявителям в форме электронных документов, в том числе размещаемые на Едином портале, портале "Открытый регион", изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителю в форме сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион", или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

6.9. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.10. Подлинники обращений граждан, поступившие в администрацию сельского поселения, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.11. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.12. Ответственный исполнитель за три рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения направляет главе сельского поселения проект ответа заявителю и при необходимости проект ответа в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в

администрации Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия, настоящего Положения и полноты, и достоверности ответа. При наличии замечаний в течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения помощник главы сельского поселения возвращает его ответственному исполнителю на доработку.

6.13. После завершения рассмотрения обращения поданного, в том числе через Единый портал, портал "Открытый регион", подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются через СЭД должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность направления ответа и делается отметка в СЭД. Обращения хранятся у помощника главы сельского поселения, в СЭД, а поданные через Единый портал, портал "Открытый регион" хранятся, в том числе и на Едином портале, портале "Открытый регион".

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.14. Ответ, подписанный главой сельского поселения, специалистами администрации сельского поселения, направляется на регистрацию и направляется заявителю почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.15. Ответы, подписанные руководителями отраслевых органов, главой сельского поселения, регистрируются и отправляются заявителю. Главе сельского поселения представляется копия ответа, направленного заявителю почтовым отправлением или по электронной почте, в том числе при направлении ответа посредством Единого портала, портала "Открытый регион".

6.16. Специалист администрации сельского поселения на учетной карточке делает отметку «В дело», проставляет номер дела и количество листов.

7. Контроль за рассмотрением обращений

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления.

7.2. На особый контроль ставятся перенаправленные обращения.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое

обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем специалист администрации сельского поселения уведомляет исполнителя, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой сельского поселения в порядке, установленном пунктами 5.2, 5.3 раздела 5 настоящего Положения.

7.5. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава сельского поселения либо его заместитель.

7.6. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения письменных обращений осуществляет специалист администрации сельского поселения, который информирует отраслевые органы об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или истек.

7.7. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений производится ответственным исполнителем по поручению главы сельского поселения и включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в администрации сельского поселения проводится главой сельского поселения, специалистами администрации сельского поселения не реже одного раза в месяц в соответствии с утвержденным распоряжением администрации сельского поселения графиком личного приема граждан.

8.2. Информация о проведении личного приема граждан (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Республики Калмыкия от закона Республики Калмыкия от 26.03.2019 № 32-V-3 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Калмыкия», настоящего Положения, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке размещаются на сайте администрации Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде в администрации сельского поселения.

8.3. В случаях, предусмотренных законодательством, прием отдельных категорий граждан осуществляется в первоочередном порядке.

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;

4) родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);

5) граждане старше 70 лет;

6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

7) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

8) лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации;

9) лица, проходящие (проходившие) военную службу по контракту, или лица, находящиеся (находившиеся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в п. 6 ст. 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республике, Луганской Народной Республике, Запорожской области и Херсонской области;

10) лица, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации;

11) члены семьи лиц, указанных в подпунктах 8 – 10 настоящего пункта, определенные в соответствии с пунктом 5 статьи 2 Федерального закона от 27.05.1998 № 76-ФЗ "О статусе военнослужащих".

8.4. В случае, если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием граждан.

8.5. Организацию личного приема граждан главой сельского поселения осуществляет специалист администрации сельского поселения. Специалисты администрации сельского поселения организацию личного приема граждан осуществляют самостоятельно.

8.6. Предварительную запись на прием к главе сельского поселения осуществляет специалист администрации сельского поселения ежедневно в рабочее время.

Сведения о количестве принятых граждан в администрации сельского поселения представляются главе сельского поселения ежеквартально до 25 числа последнего месяца квартала.

8.7. На каждого гражданина, принятого главой сельского поселения, оформляется учетная карточка приема граждан установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина. При повторных обращениях помощник главы сельского поселения делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

8.8. 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 отметка в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение. Также заявителю сообщается телефон для справок по обращениям.

8.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.12. При записи на прием к главе сельского поселения специалист администрации сельского поселения, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.13. Во время записи на прием специалист администрации сельского поселения, вправе (по договоренности) направить заявителя в соответствующий отраслевой орган администрации района или решить вопрос о его приеме в администрации сельского поселения.

8.14. По просьбе заявителя он может быть принят главой сельского поселения, специалистами администрации в соответствии с утвержденным графиком.

8.15. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, консультации специалистом администрации сельского поселения может быть приглашен (по договоренности) руководитель (специалист) соответствующего отраслевого органа.

8.16. Глава сельского поселения, специалисты администрации сельского поселения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием руководителей, специалистов отраслевых органов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям;
- принимать решение о постановке на контроль обращения.

8.17. В ходе приема руководитель, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.18. После завершения личного приема главой сельского поселения и, согласно его поручениям, специалист администрации сельского поселения

оформляет рассылку документов с приема в установленном порядке в СЭД (в случае отсутствия технической возможности – в письменной форме).

8.19. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы сельского поселения осуществляет специалист администрации сельского поселения.

8.20. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществлявшему прием, не позднее чем за три рабочих дня до окончания срока, установленного абзацем первым пункта 5.1 раздела 5 настоящего Положения.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращения считается завершенным, подготовленные проекты ответов заявителям направляются на подпись не позднее чем за два рабочих дня до окончания срока, установленного абзацем первым пункта 5.1 раздела 5 настоящего Положения.

После направления ответа заявителю помощник главы сельского поселения снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

9. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.13 – 5.20, 5.22 раздела 5 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном пунктом 5.22 раздела 5 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

10.1. Справочную работу по рассмотрению обращений ведет специалист администрации сельского поселения – ответственный исполнитель.

10.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

10.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- о деятельности администрации сельского поселения (по запросам).

10.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно в рабочее время.

10.5. При получении вопроса по телефону специалист администрации сельского поселения:

- называют наименование администрации сельского поселения;

- предлагают абоненту представиться;

- выслушивают и уточняют при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку подготавливают ответ.

10.6. Во время разговора специалист администрации сельского поселения должен произносить слова четко, избегать «разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

11. Анализ работы с обращениями

11.1. Информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений, рассмотренных специалистами администрации сельского поселения, по итогам квартала представляются главе сельского поселения до 25 числа последнего месяца квартала согласно приложению № 3 к настоящему Положению.

11.2. Специалист администрации сельского поселения ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений и представляет их главе сельского поселения.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Положению о порядке рассмотрения
 обращений граждан и организаций,
 поступивших в администрацию
 Друженского сельского
 муниципального образования
 Республики Калмыкия,
 утвержденному постановлением
 администрации Друженского
 сельского муниципального
 образования Республики Калмыкия

от 27.02.2025 № 20

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:		Дата регистрации:		
Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание вопроса(ов):				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:		Кем дан ответ:		
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:	Папка №:	
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан и организаций,
поступивших в администрацию
Дружненского сельского
муниципального образования
Республики Калмыкия,
утвержденному постановлением
администрации Дружненского
сельского муниципального
образования Республики Калмыкия

от 27.02.2025 № 20

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:		Дата регистрации:		
Фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание заявления:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:		Кем дан ответ:		
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:	Папка №:	
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан и организаций,
поступивших в администрацию
Друженского сельского
муниципального образования
Республики Калмыкия,
утвержденному постановлением
администрации Друженского
сельского муниципального
образования Республики Калмыкия

от 27.02.2025 № 20

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

по обращениям граждан и организаций, поступивших в администрацию Друженского
сельского муниципального образования Республики Калмыкия
за _ квартал 20__ года

№ п/п	Критерии оценки	за отчетный период текущего года	за аналогичный период предыдущего года	С начала года
1	2	3	4	5
1.	Общее количество письменных и устных обращений граждан, в том числе			
	- письменных			
	- устных			
2.	Источник поступления обращения:			
	- от граждан			
	- из государственных органов, органов местного самоуправления			
	- из иных органов			
3.	Вид обращений			
	- в письменной форме			
	- в электронной форме			
4.	Количество консультаций, оказанных гражданам в устной форме			
5.	Количество вопросов, поставленных в обращениях			
6.	Частота обращений			
	- первичное			
	- повторное			
	- многократное			
7.	Количество обращений граждан льготной категории (пенсионеры, инвалиды, многодетные, ветераны, сироты, опекаемые)			
8.	Из общего количества обратившихся граждан			
	- работающие			
	- не работающие			
	- пенсионеры			
	- учащиеся			
	- не установлено			

1	2	3	4	5
9.	Количество граждан, принятых руководителем (заместителем)			
10.	Количество граждан, принятых на выездных приемах			
11.	Результаты рассмотрения обращений:			
	- поддержано,			
	- в т.ч. меры приняты			
	- даны разъяснения			
	- отказано			
	- переадресовано			
	- возвращено заявителю			
12.	Вид рассмотрения обращений:			
	- рассмотрено с выездом на место			
	- рассмотрено коллегиально			
13	Виновные привлечены к ответственности			

СВЕДЕНИЯ

о количестве и характере обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию Друженского сельского муниципального образования Республики Калмыкия за _ квартал 20__ года

Характер вопросов, поставленных в обращениях	за отчетный период текущего года	за аналогичный период предыдущего года
Всего обращений		
Вопросы:		
Промышленности		
Строительства		
Транспорта		
Связи		
Агропромышленного комплекса		
Торговли		
Экономической реформы		
Труда и заработной платы		
Финансовые		
Науки, культуры, информации		
Социального обеспечения и социальной защиты населения		
Здравоохранения		
Образования		
Предоставления жилья		
Коммунального обслуживания		
Государства, общества, политики		
Военной службы		
Суда, прокуратуры и юстиции		
Экологии и природопользования		
Работы органов внутренних дел		

Работы по делам ГО, ЧС и пожарной безопасности		
Миграционной политики		
Работы с обращениями граждан		
Землевладения и землепользования		
Работы органов местного самоуправления		
Другие вопросы		

Подпись руководителя