РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«КОВАЛЕВСКОЕ СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ»

АДМИНИСТРАЦИЯ КОВАЛЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «22» февраля 2018 года  |  № 1 | х.Платово |

**« Об утверждении Инструкции**

**По работе с обращениями граждан**

**В Администрации Ковалевского**

**сельского поселения»**

 В целях повышения качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в Администрацию Ковалевского сельского поселения

ОБЯЗЫВАЮ:

 1.Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в Администрации Ковалевского сельского поселения (приложение).

 2. Специалисту Администрации Ковалевского сельского поселения Кравцовой Г.И. ознакомить с Инструкцией по работе с обращениями граждан в Администрации Ковалевского сельского поселения специалистов Администрации Ковалевского сельского поселения и разместить данный документ на официальном стенде в разделе «Информация для граждан».

 3. Распоряжение от 27.02.2015 г. № 3/1 отменить.

Глава Ковалевского сельского поселения Н.В.Изварин

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в Администрации Ковалевского сельского поселения**

**1. Общие положения**

         1.1. Настоящая инструкция определяет порядок, последовательность и сроки учета, регистрации, рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), за исключением заявлений на предоставление муниципальных услуг, а также определяет  порядок  организации личного приема граждан в Администрацию Ковалевского сельского поселения.

          1.2. Настоящая инструкция (далее – Инструкция) составлена в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,Уставом муниципального образования «Ковалевского сельского поселения», Положением об Администрации Ковалевского сельского поселения».

   1.3. Обращения граждан рассматриваются Главой Ковалевского сельского поселения (далее – Глава муниципального образования), сотрудниками  Администрации  Ковалевского сельского поселения,   в  компетенцию  которых  входит  решение  вопросов,  содержащихся  в  обращениях  граждан (далее сотрудники  Администрации,  осуществляющие  рассмотрение  обращений  граждан).

    1.4.Сотрудники  Администрации,  осуществляющие  рассмотрение  обращений  граждан  несут персональную ответственность за их сохранность.

При уходе в отпуск  сотрудник Администрации обязан передать имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику  либо Главе муниципального образования. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности, сотрудник, у  которого  на  рассмотрении  находились  обращения,  обязан передать по акту все обращения и запросы граждан ответственному за делопроизводство сотруднику Администрации.

**2. Порядок информирования о рассмотрении  обращений**

2.1. Информация о порядке рассмотрения и обращений  размещается:

- в средствах массовой информации, информационных материалах;

- на информационных стендах.

2.2. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) сотрудники Администрации по обращениям  граждан подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информируют обратившихся граждан  о порядке и сроках рассмотрения обращений, об  основаниях для оставления обращений без рассмотрения и прекращения переписки, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу рассмотрения обращений, за исключением конфиденциальной информации и сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, для которых установлен особый порядок представления.

**3. Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений,  поступивших в форме электронного документа**

3.1. В  Администрации   Ковалевского сельского поселения установлена  следующая  последовательность действий при рассмотрении письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа:

- прием и регистрация поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- направление письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение;

- рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- постановка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль;

- продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа;

- оформление ответов на письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

- контроль за рассмотрением письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.2. Прием и первичная обработка письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.2.1. Основанием для работы с письменным обращением является лично доставленное гражданином или его представителем письменное обращение в Администрацию, либо соответствующее обращение, поступившие с письмом государственного органа, органа местного самоуправления, для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

3.2.2. Письменное обращение может быть также доставлено почтовым отправлением, фельдъегерской связью, по телеграфу и факсу.

Обращение в форме электронного документа может поступить на адрес электронной почты.

3.2.3. Письменные обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, доставленные фельдъегерской связью, по факсимильной связи на официальный телефонный номер Администрации, а также обращения, поступившие в форме электронного документа, на адрес электронной почты и документы, связанные с их рассмотрением, поступают лицу, ответственному за регистрацию входящих документов в Администрации, и после первичной обработки, регистрации, передаются Главе муниципального образования.

3.2.4. Сотрудник  Администрации, ответственный за регистрацию:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, невскрытыми возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- аккуратно вскрывает конверт, не повреждая надписей на его лицевой стороне, и прикрепляет его в конце письменного обращения для установления адреса отправителя или уточнения даты на почтовом штемпеле при необходимости подтверждения времени отправления данного обращения;

- прикладывает впереди письменного обращения поступившие документы  и фотографии (разорванные документы подклеиваются);

- в случае отсутствия самого текста письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, составляет за личной подписью справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации нет» с указанием даты и прилагает указанную справку к поступившим документам;

- составляет в двух экземплярах акт на письменные обращения, 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. Один экземпляр указанного акта хранится в канцелярии, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.7. Приложенные к письменному обращению подлинные документы отделяются и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на его счет. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

3.3. Регистрация поступивших письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.3.1. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию путем присвоения ему порядкового номера.

3.3.2. Сотрудник, ответственный за регистрацию, осуществляет регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа,  в журнале регистрации входящих документов.

3.3.3 Сотрудник, ответственный за регистрацию:

- в  журнале регистрации входящих документов указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.  Если  письменное  обращение подписано двумя и более авторами, оно считается коллективным и при его регистрации указываются первые два или три гражданина, в том числе автор, в адрес которого подлежит направлению ответ. Коллективными являются также письменные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает тип доставки письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа (письмо, телеграмма, электронная почта, доставлено лично и т.п.). Если письменное обращение перенаправлено для рассмотрения в пределах компетенции, указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Смоленской областной Думы, Администрации Смоленской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- на лицевой стороне первого листа письменного обращения  или обращения, поступившего в форме электронного документа, в правом нижнем углу, свободном от текста, проставляет штамп с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен на письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла.

3.3.4. Если гражданин направил  несколько письменных обращений   или обращений, поступивших в форме электронного документа, по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется в журнале регистрации входящих документов отдельно.

3.3.5. Дубликаты письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, повторные  обращения указанной категории, а также письменные  обращения, и обращения, поступившие в форме электронного документа, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения и  обращения, поступившего в форме электронного документа,   делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего письменного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа, подбирается вся предшествующая переписка.

3.3.6. После регистрации письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в журнале регистрации входящих документов сотрудник Администрации, ответственный за регистрацию:

- прочитывает письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, определяет его тематику, выявляет поставленные в данном обращении вопросы;

- проверяет письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа,  направленное  одним и тем же гражданином по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок  рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом;

- проставляет в журнале регистрации входящих документов наименование темы обращения;

- на поручениях о рассмотрении письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль», на поручениях, поступивших из федеральных органов государственной власти или органов государственной власти Смоленской области (при принятии соответствующего решения), - штамп «Особый контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, проставляет штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

3.4. Направление письменных обращений и  обращений, поступивших в форме электронного документа, на рассмотрение

3.4.1. После регистрации письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа, сотрудник Администрации, ответственный за регистрацию, в течение одного рабочего дня передает  для проверки и направления Главе муниципального образования.

3.4.2. Глава муниципального образования, исходя из содержания письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа,  принимает  решение   о   направлении  их  на   рассмотрение:

- в те государственные органы, организации и учреждения, органы местного самоуправления Смоленской области, в компетенции которых находится рассмотрение поставленных авторами вопросов (независимо от того, на чье имя они адресованы), в течение семи дней со дня регистрации с обязательным уведомлением об этом авторов письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.4.3. Поручение о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа,  должно включать наименование Администрации, государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Смоленской области, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись (с расшифровкой) должностного лица, давшего поручение, и дату, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого письменного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа.

3.4.4. В тексте поручения о рассмотрении письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, может содержаться указание «Срочно», «Незамедлительно» или «Оперативно», предусматривающее конкретный срок исполнения поручения, начиная со дня его подписания.

3.4.5. Письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа,  с просьбами о личном приеме Главой муниципального образования и сотрудниками  Администрации рассматриваются как письменные обращения.

3.4.6. Обращение с поручениями об исполнении Глава муниципального образования возвращает сотруднику  Администрации, ответственному за регистрацию.

3.4.7. Сотрудник Администрации, ответственный за регистрацию:

- вносит в журнал регистрации входящих документов наименование Администрации, фамилию и инициалы должностных лиц, кому и куда направляется письменное обращение и обращение, поступившее в форме электронного документа, на исполнение, краткое содержание поручения;

- проверяет подготовленные к отправке документы (сверяет фамилию, имя, отчество и адрес заявителя, наличие копий);

- в необходимых случаях вносит поправки и дополнения в данные, ранее внесенные в журнал регистрации входящих документов;

- в течение одного рабочего дня передает лично адресату обращение и приложения к нему в соответствии с компетенцией;

3.5. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.5.1. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме»;

3.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение письменного обращения или  обращения, поступившего в форме электронного документа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа;

- в случае необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы и получает объяснения от гражданина и иных юридических и физических лиц;

- при необходимости комиссионного рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материалов по итогам рассмотрения обращения и подготовку ответа гражданину;

- в случаях необходимости привлекает к рассмотрению письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, переводчиков и экспертов;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- готовит проект уведомления гражданина о направлении его письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования Смоленской области или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- готовит проект ответа гражданину по существу поставленных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, вопросов.

3.5.3. В случае если в резолюции Главы муниципального образования рассмотрение письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, поручено нескольким исполнителям и не определен ответственный исполнитель, контроль за сроками рассмотрения и подготовкой ответа осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым.

Соисполнители в течение пятнадцати дней со дня поступления поручения, но не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа (за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления).

3.5.4. В случае если  письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, содержит  вопросы,  решение  которых  не  входит  в  компетенцию  Администрации,  сотрудники  Администрации  направляют  его  в  течение семи  дней  со  дня  регистрации  в  соответствующий  орган  или  соответствующему  должностному  лицу,  в  компетенции  которых  входит  решение  поставленных  в  обращении  вопросов,  с  уведомлением  гражданина,  направившего  обращение,  о  переадресации  обращения,  за  исключением  случая,  указанного  в  части 4  статьи  11  Федерального  закона  от  02.05.2006  № 59-ФЗ  «О  порядке  рассмотрения  обращений  граждан  Российской  Федерации».

3.5.5.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.

3.5.6. Рассмотрение письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.5.7. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет»;

 3.5.8. Гражданин вправе получить на свое письменное обращение письменный ответ, а в случае поступления обращения в форме электронного документа – ответ в форме электронного документа по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в обращении не указаны фамилия или почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, или адрес  его электронной почты – если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией);

- 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);

- если полученное письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (данное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом); 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 гражданину, направившему обращение.;

- если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение);

- если по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

-В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается".

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения.

3.5.9. Письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему  обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

 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 должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Постановка письменных обращений и  обращений, поступивших в форме электронного документа, на контроль

3.6.1. На контроль ставятся письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа, в которых мотивированно сообщается о грубых нарушениях законных прав и интересов граждан, а также  письменные обращения или обращения, поступившие в форме электронного документа,  по вопросам, имеющим большое общественное значение.

Постановка письменных обращений или обращений, поступивших в форме электронного документа,  на контроль производится с целью выявления принятых мер в случае повторности (многократности) обращений.

3.6.3. Решение о постановке письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, на контроль вправе принять Глава муниципального образования.

На письменных обращениях или обращениях, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль или особый контроль, перед направлением на рассмотрение специалист, ответственный за регистрацию, проставляет штамп «Контроль» или «Особый контроль».

3.6.4. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, письменное обращение или обращение, поступившее в форме электронного документа, может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем гражданину направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном разрешении вопроса.

3.6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений и  обращений, поступивших в форме электронного документа, взятых на контроль и особый контроль, осуществляет специалист, ответственный за регистрацию входящих документов.

3.7. Продление срока рассмотрения письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа

3.7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в письменном обращении или обращении, поступившем в форме электронного документа, сведений, а также при направлении запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, в иной государственный орган, орган местного самоуправления Смоленской области или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

3.7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, должностное лицо - ответственный исполнитель направляет служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения данного обращения должностному лицу, по поручению которого рассматривается указанное обращение.

3.7.3. После принятия должностным лицом, указанным в пункте 3.7.2  настоящего подраздела, решения о продлении срока рассмотрения письменного обращения или обращения, поступившего в форме электронного документа, ответственный исполнитель направляет гражданину – автору данного обращения уведомление о продлении срока рассмотрения поданного им обращения.

**4. Контроль за работой с обращениями граждан**

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Администрации Ковалевского сельского поселения, оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно; получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют руководитель учреждения и непосредственно исполнитель(и). Письма граждан, поступившие в Администрацию Ковалевского сельского поселения, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют лица, ответственные за делопроизводство (документовед, секретарь).

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад руководству о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале учета входящей корреспонденции.

4.5. Письма граждан, направленные на рассмотрение на места и взятые на контроль, помечаются знаком контроля "К" в журнале входящей корреспонденции. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию и вносят предложения руководителям образовательных учреждений по совершенствованию управления, а также направляют им аналитические письма.

4.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает глава Ковалевского сельского поселения Администрации Ковалевского сельского поселения. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись "В дело" и личная подпись руководителя.

4.9. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на специалиста, ответственного за делопроизводство (секретарь, документовед).

**5. Личный прием граждан**

5.1. Работу по организации приема граждан проводит работник, ответственный за делопроизводство (секретарь, документовед).

5.2. Прием посетителей главой Ковалевского сельского поселения Администрации Ковалевского сельского поселения осуществляется по графику, размещенному на стенде в Администрации Ковалевское сельское поселение.

5.3. Учет приема граждан главой Ковалевского сельского поселения производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема (приложение 2).

5.4. Работник приемной (секретарь, документовед) дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.5. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются в приемную (секретарю, работнику) для их регистрации и исполнения в соответствии с данной Инструкцией. Контроль за их исполнением ведется работником, ответственным за делопроизводство.

5.6. 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 журнале учета личного приема гражданин. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной инструкции.

**6. Организация делопроизводства**

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем (работником, документоведом) Администрации Ковалевского сельского поселения.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждые предложение, заявление и жалоба составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, информация образовательного учреждения и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.

6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

**7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования, представляют материалы для выступлений в периодической печати с целью разъяснения проблем, поднимаемых гражданами.

7.2. Ежеквартально, не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, составляется отчет о рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан для учета в работе и принятия мер. При этом заполняется журнал регистрации обращений граждан по форме (приложение 3).

7.3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на совещаниях специалистов Управления образования и совещаниях руководителей образовательных учреждений района

 Приложение 1

 к Инструкции по работе с обращениями граждан

Образец заявления (обращения гражданина)

в Муниципальное образование «Ковалевское сельское поселение»

|  |
| --- |
| В Администрацию Ковалевского сельского поселения, расположенное по адресу: х.Платово ,Красносулинский район , ул. Советская, д.48*или*Главе Ковалевского сельского поселения Изварину Н.В.от ФИО (обратившегося), проживающего по адресу: (указывается адрес) |

заявление.

*Текст обращения(рекомендации, просьбы, жалобы, предложения)*

 Дата Подпись

Приложение 2

 к Инструкции по работе с обращениями граждан

Журнал учета обращений граждан при проведении личного приема

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата | ФИО посетителя | Тема обращения | Указания руководителя | Дата исполнения | Отметка об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

 Приложение 3

 к Инструкции по работе с обращениями граждан

Журнал регистрации обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Порядковый номер | Регистрационный номер в журнале входящей корреспонденции | Дата регистрации | ФИО обратившегося (или наименование организации, коллектива) | Дата исходящего документа | Номер исходящего документа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Краткое содержание обращения |  Исполнитель |  Отметка об исполнении |
| 7 | 8 | 9 |