**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ДУДИ»**

**Ульчского муниципального района Хабаровского края**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«10» декабря 2013 г. № 48**

**с. Дуди**

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Дуди»

На основании Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05F1FE00E2D52DEE122927CBBy1bDF) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования нормативных правовых актов администрации сельского поселения «Село Дуди», администрация сельского поселения ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить прилагаемое [Положение](#Par28) о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Дуди».

2. Постановление главы сельского поселения «19» февраля 2007 № 7

«Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения «Село Дуди» признать утратившими силу.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на специалиста 2 категории сельского поселения О.Н. Файгун.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава сельского поселения А.В. Мезенцев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации

сельского поселения

от 10.12.2013 № 48

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Дуди» Ульчского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Дуди» Ульчского муниципального района (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Дуди» (далее – администрация сельского поселения), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

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

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном [законе](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05Fy1bFF) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.5. В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации сельского поселения, специалистами администрации сельского поселения.

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются специалистом по работе с письмами администрации сельского поселения (далее - специалист).

1.8. Специалист готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации сельского поселения;

- 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. 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, размещаются:

- на официальном сайте администрации сельского поселения по адресу www. admdudi.ru (далее - сайт администрации сельского поселения);

- на информационном стенде в администрации сельского поселения;

1.12. Администрация сельского поселения располагается по адресу: 682427, с. Дуди, ул. Школьная, дом 2, адрес электронной почты: dudi\_sp@mail,ru

1.13. При личном обращении консультации оказываются специалистами администрации сельского поселения ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.14. Информация о местонахождении администрации сельского поселения, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на официальном сайте администрации сельского поселения;

- на информационном стенде, размещенном в администрации сельского поселения.

1.15. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(42151) 53-3-43.

1.16. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.17. 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.

1.18. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации сельского поселения.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную и по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию сельского поселения.

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

2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в администрации, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма специалист составляет справку с текстом: "Письма в адрес главы сельского поселения и администрации сельского поселения нет" с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в администрации.

2.6. Обращения с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.7. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации сельского поселения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, 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).

2.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [Законом](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05Fy1bFF).

2.10. Поступившие обращения граждан аннотируются. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Регистрацию обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения производит Специалист.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. [Образец](#Par245) учетной карточки обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в адрес администрации сельского поселения, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательной Думы Хабаровского края, прокуратуры Хабаровского края, Правительства Хабаровского края, Губернатора Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "Особый контроль";

- 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;

- письмо проверяется на повторность;

- проставляется шифр в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Тематического классификатора обращений и запросов граждан в администрацию сельского поселения.

Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

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

3.4. 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](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E528FF2060981070FD35FE05Fy1bFF) от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и [Порядком](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C979E6F5C2DC487E5DD6FD07098A575B8C04BD0816EA596A1D87A3669F7DBA159588y9bBF) предоставления информации о деятельности администрации сельского поселения, утвержденным постановлением администрации сельского поселения от 20.01.2014 № 10-па "Об утверждении Положения об организации доступа к информации о деятельности администрации сельского поселения». Образец учетной карточки запроса приведен в приложении №2 к настоящему Положению.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения специалистом направляются на рассмотрение главе администрации сельского поселения. Глава администрации сельского поселения в резолюции к учетной карточке указывает должностное лицо администрации сельского поселения, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение специалисту администрации сельского поселения или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. В случае если заявитель ранее обращался в администрацию сельского поселения, к должностным лицам и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих органов, должностных лиц, обращение передается на рассмотрение главы сельского поселения с учетом утвержденного распределения обязанностей.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой администрации сельского поселения. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C979E6F5C2DC487E5DD6FD060A8F535B8C04BD0816EA596A1D87A3669F7DBA15958Ay9b9F) по делопроизводству в администрации сельского поселения, ее структурных подразделениях, утвержденной распоряжением администрации сельского поселения от 20.06.2012 № 13-р. Сопроводительные письма и уведомления оформляются в соответствии с образцами (приложения № 3-6 к настоящему Положению).

4.7. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

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 в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу должностное лицо, указанное в [пункте 5.3](#Par117) настоящего Положения, 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 администрации сельского поселения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в [пункте 5.1](#Par114) настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. Главой администрации сельского поселения к поступившему обращению готовится резолюция. 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, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой 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.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других 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;

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

5.9. Органы местного самоуправления, должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано 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.

5.10. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его специалисту, указывая при этом орган местного самоуправления, должностное лицо которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

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

5.13. 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.

5.14. 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.

5.15. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю 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 сельского поселения 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. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.16. 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.

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

5.18. 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.

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

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава администрации сельского поселения.

Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава администрации сельского поселения.

Ответы на поручения Губернатора Хабаровского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации сельского поселения.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу ответ подписывается этим должностным лицом.

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

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

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C979E6F5C2DC487E5DD6FD060A8F535B8C04BD0816EA596A1D87A3669F7DBA15958Ay9b9F) по делопроизводству в администрации сельского поселения, утвержденной распоряжением администрации сельского поселения от 20.06.2012 № 13-р.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

6.9. Ответственный исполнитель за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа заявителю и служебную записку на имя главы администрации сельского поселения, специалисту на проверку соблюдения требований [Инструкции](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C979E6F5C2DC487E5DD6FD060A8F535B8C04BD0816EA596A1D87A3669F7DBA15958Ay9b9F) по делопроизводству в администрации сельского поселения. В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения специалист возвращает его ответственному исполнителю.

6.10. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются специалисту, который проверяет правильность оформления ответа и делает отметки в информационной системе. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.11. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются специалисту, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.12. После регистрации ответа, подписанного главой администрации сельского поселения, специалист направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.13. В случае направления ответа заявителю по электронному адресу также представляется подтверждение отправки.

6.14. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляют специалист.

6.15. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с [Инструкцией](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C979E6F5C2DC487E5DD6FD060A8F535B8C04BD0816EA596A1D87A3669F7DBA15958Ay9b9F) по делопроизводству в администрации сельского поселения, утвержденной распоряжением администрации сельского поселения от 20.06.2012 № 13-р.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. 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 в целях устранения недостатков в работе администрации сельского поселения, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Хабаровского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, о рассмотрении обращений граждан.

7.3. В случае если в ответе, полученном от органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль специалистом, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса ([приложение № 7](#Par522) к настоящему Положению).

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой администрации сельского поселения или лицом его замещающим.

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист, который еженедельно направляет главе администрации сельского поселения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых истек.

7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан 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.

7.7. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений осуществляется специалист администрации сельского поселения.

7.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом администрации сельского поселения проверок соблюдения и исполнения специалистом настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края.

7.9. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается специалистом администрации сельского поселения.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист.

8.2. Прием граждан ведут глава администрации сельского поселения, специалисты.

8.3. Прием главой сельского поселения осуществляется без предварительной записи ежедневно с 16.00 до 17.00 часов.

8.4. Прием граждан специалистами осуществляется по графикам, утвержденным главой сельского поселения.

8.5. На каждого гражданина, принятого главой администрации сельского поселения, оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию сельского поселения. При повторных обращениях специалист делает подборку всех имеющихся в администрации материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. [Образец](#Par565) карточки учета приема граждан приведен в приложении № 8 к настоящему Положению.

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

8.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

8.10. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу специалистом. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.11. Во время приема специалист в праве по договоренности направить заявителя на беседу соответствующему специалисту администрации сельского поселения.

8.12. По просьбе заявителя он может быть принят специалистом администрации сельского в установленные для них дни приема населения. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в администрации и на сайте администрации сельского поселения.

8.13. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в администрацию может быть приглашен (по договоренности) специалист администрации сельского поселения.

8.14. О заявителях, обратившихся в администрацию за разъяснением или консультацией и не требующих приема главой, специалист делает отметку в журнале учета посетителей.

8.15. Должностное лицо администрации сельского поселения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов администрации сельского поселения;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.16. В ходе приема должностного лицо администрации сельского поселения, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.17. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям специалист оформляет рассылку документов с приема. Поручение оформляется на специальном бланке, а в случае если оно написано непосредственно на документе или в карточке, то специалист оформляет это поручение в установленном порядке.

8.18. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема осуществляет специалист, которые ежемесячно сообщают по телефону или направляют исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.19. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка "Подлежит возврату", и все направленные документы подлежат возврату в Приемную.

8.20. По просьбе заявителя, оставившего свои документы руководителю, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.21. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе администрации сельского поселения, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения списанных материалов "В дело" и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

9. Предоставление справочной информации

о ходе рассмотрения обращения

9.1. 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. 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.

9.5. Телефонные звонки от заявителей главы администрации сельского поселения по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист:

- называет наименование администрации сельского поселения;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

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

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

9.7. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

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

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения

Образец

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ**

Дата поступления: Срок исполнения: **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Регистрационный номер Дата регистрации:

ФИО заявителя:

Адрес проживания заявителя:

Дата рождения:

Социальное положение:

Контактный телефон (электронный адрес) заявителя:

Вид обращения:

Источник поступления обращения:

Частота обращения: первичное, повторное, многократное

Содержание обращения:

Количество вопросов в одном обращении:

Наличие о нарушении срока исполнения обращения (причина):

Отв. исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции:

Содержание резолюция:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снято с контроля: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Кем дан ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения:

Адресат: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Анализ ответа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дело № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Папка №\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА | | | | |
| Вид контроля: | | | | |
| Отв.исполнитель: Срок исполнения: | | | | |
| Регистрационный номер: Дата регистрации: | | | | |
| Фамилия, имя, отчество 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, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Сопроводительное письмо

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ДУДИ»

ул.Школьная д.2 тел. 8(42151) 53-3-43

с. Дуди 682427 e-mail: [dudi\_sp@mail.ru](mailto:dudi_sp@mail.ru)

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

№ И-5010ж от 10.01.2013 Начальнику ОМ ВД

Ульчского района

В соответствии с требованиями [части 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05F1FE00E2D52DEE122927CBEy1b6F) Федерального закона

от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации" направляем обращение, поступившее в адрес

администрации сельского поселения «Село Дуди».

О результатах просьба сообщить заявителю.

Автор: Иванов В.П., ул. Нагорная , д. 12, кв. 2,с. Дуди.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения (фамилия, имя, отчество)

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

(номер телефон

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Уведомление заявителю о направлении его

обращения на рассмотрение

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ДУДИ»

ул.Школьная д.2 тел. 8(42151) 53-343

с. Дуди 682427 e-mail: dudi\_sp2@mail.ru

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

№ И-5010ж от 10.01.2013 Иванову В.П.

ул. Набережная, д. 12, кв. 2,

с.Дуди , 682427

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения «Село Дуди» , в соответствии с [частью 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05F1FE00E2D52DEE122927CBEy1b6F) Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в ОМ ВД Ульчского района (682400 с. Богородское) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса(ов).

Глава сельского поселения (фамилия, имя, отчество)

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

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ДУДИ»

ул. Школьная д.2 тел. 8(42151) 53-343

с. Дуди 682427 e-mail: [dudi\_sp@mail.ru](mailto:dudi_sp@mail.ru)

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

№ С-5056ж от 15.01.2013 Министерство социальной

защиты населения

Хабаровского края

В соответствии с требованиями [части 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05F1FE00E2D52DEE122927CBEy1b6F) Федерального закона

от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации" направляем обращение, поступившее в адрес

администрации сельского поселения «Село Дуди».

О результатах просим сообщить в администрации сельского поселения «Село Дуди» и автору обращения.

Автор: Иванова И.Б., ул. Амурская , д. 1, с.Дуди , Ульчский район, Хабаровский край 682427.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

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

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Уведомление заявителю о направлении

его обращения на рассмотрение

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ДУДИ»

ул. Школьная д.2 тел. 8(42151) 53-343

с. Дуди 682427 e-mail: [dudi\_sp@mail.ru](mailto:dudi_sp@mail.ru)

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

№ С-5056ж от 15.01.2013 Иванову И.Б.

Ул. Амурская , д. 1,

с. Дуди , Хабаровский край

Ульчский район

682427

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения «Село Дуди», в соответствии с [частью 3 статьи 8](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C967EBE3AE82447E5280F5030D81070FD35FE05F1FE00E2D52DEE122927CBEy1b6F) Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в министерство социальной защиты населения Хабаровского края (ул. Фрунзе, д. 67, г. Хабаровск, 680000) с просьбой проинформировать о результатах Вас и Правительство Хабаровского края.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

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

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

Сопроводительное письмо

о постановке обращения на дополнительный контроль

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ДУДИ»

ул. Школьная д.2 тел. 8(42151) 53-343

с. Дуди 682427 e-mail: [dudi\_sp@mail.ru](mailto:dudi_sp@mail.ru)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ С-5056ж от 15.01.2014 Директору ООО

Дудинское КХ

Доводим до сведения, что обращение Иванова В.А. от 15 января 2014 г.

N С-5056ж оставлено на дополнительном контроле в администрации сельского поселения «Село Дуди» до 18 апреля 2014 г., так как вопросы, содержащиеся в нем, до настоящего времени в полной мере не решены.

Просим продолжить рассмотрение вопросов, поставленных в обращении. О результатах сообщить в указанный срок в администрации сельского поселения «Село Дуди» и автору обращения.

Автор: Петров А.Ф.., с. Дуди , Ульчского р-на, Хабаровского края, ул. Нагорная, д. 17, кв.2. 682427.

Глава сельского поселения (фамилия, имя, отчество)

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

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Положению

о порядке рассмотрения обращений

граждан, поступивших в администрацию

сельского поселения

Образец

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА | | | | |
| Вид контроля: | | | | |
| Отв.исполнитель: Срок исполнения: | | | | |
| Регистрационный номер: Дата регистрации: | | | | |
| Фамилия, имя, отчество 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: | | | | |