



**АДМИНИСТРАЦИЯ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ДОБРОЛЮБОВО»
Бикинского муниципального района Хабаровского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.03.2020 № 7
с. Добролюбово

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

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Закона Хабаровского края от 20.11.2019 № 24 «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Хабаровском крае», постановления Губернатора Хабаровского края от 03.07.2017 № 74 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращения граждан и организаций, поступивших в Правительство Хабаровского края» в целях приведения нормативно-правовых актов в соответствие с действующим законодательством, администрация сельского поселения «Село Добролюбово»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Добролюбово».
2. Считать утратившим силу постановление администрации сельского поселения «Село Добролюбово» от 25.04.2019 № 15 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Добролюбово»;
3. Опубликовать постановление в информационном бюллетене «Сборник муниципальных правовых актов сельского поселения «Село Добролюбово» Бикинского муниципального района Хабаровского края» и разместить на официальном сайте администрации сельского поселения «Село Добролюбово».
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава сельского поселения

С.А. Моисеева

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
сельского поселения
«Село Добролюбово»
от 17.03.2020 № 7

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших
в администрацию сельского поселения «Село Добролюбово»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Добролюбово» (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Добролюбово» (далее - администрация), 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.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан 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.
- организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Закон).

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

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой сельского поселения «Село Добролюбово» (далее — глава сельского поселения) и специалистом администрации.

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа и их регистрация осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.9. 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.

1.10. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации (далее - сайт администрации);
- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

1.11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, находится по адресу: 682990, с. Добролюбово ул. Центральная, 51, адрес электронной почты: seldobr@mail.ru

1.12. При личном обращении консультации оказываются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, ежедневно с 09.00 до 13.00 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.

1.13. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(4212) 21-2-46.

1.14. 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.

1.15. 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.

1.16. При ответах на телефонные звонки специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

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.

1.17. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.18. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в администрацию или должностным лицам администрации, имеют право:

1.18.1. на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому должностному лицу поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;

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

1.19. Дополнительные гарантии права граждан на получение письменного ответа на коллективное обращение граждан:

1.19.1. письменный ответ на коллективное обращение граждан (далее – коллективное обращение) направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение;

1.19.2. 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;

1.19.3. 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.

1.20. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, поступившие в администрацию или должностным лицам администрации в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в течение 15 дней со дня регистрации этих обращений.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.1. Все письменные обращения граждан, направленные через интернет-приемную, по системе электронного документооборота, с использованием портала «Открытый регион» и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

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. 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 т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается в администрации, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

При отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, поступившем в форме электронного документа, составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в администрации, второй отправляется гражданину на адрес электронной почты, указанной в обращении, в течение двух дней со дня составления акта и приобщается к поступившему обращению.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями

граждан.

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.

2.7. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои 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», подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Положением. 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.

К обращению могут прилагаться 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».

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.9. 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. Специалист по работе с обращениями граждан производит регистрацию обращений граждан в системе электронного документооборота в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения «Село Добролюбово», утвержденной распоряжением администрации сельского поселения «Село Добролюбово» от 23.03.2016 № 13 (далее – Инструкция по делопроизводству).

3.2. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

3.2.1. указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, 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;

3.2.2. отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, принято в Приемной, телефон, «Открытый регион» и т.п.);

3.2.3. определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

3.2.4. определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

3.2.5. определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

3.2.6. указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также обращения одного и того же гражданина по одному вопросу, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, органам исполнительной власти, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

3.2.7. проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве Хабаровского края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения подлежат обязательной регистрации в администрации в течение трех дней со дня их поступления. При регистрации:

3.3.1. обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

3.3.2. создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

3.3.3. если обращение перенаправлено в адрес администрации, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Поручение о рассмотрении, в котором содержится просьба проинформировать о результатах, ставится на особый контроль.

3.4. *На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация сельского поселения «Село Добролюбово»» 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.

3.5. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации в письменной,

электронной, устной 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».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения передаются в день их регистрации на рассмотрение главе сельского поселения. Обращение специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, передается на исполнение специалистам администрации, указанное в резолюции, или пересылается в иной орган по компетенции поставленных вопросов. В случае переадресации обращения в иной орган гражданину, направившему обращение, сообщается, куда направлено его обращение.

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

В случае, если 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.

4.3. В случае если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение в органы исполнительной власти края, в том числе осуществляющие государственный контроль (надзор), если в полномочия органов исполнительной власти края входит рассмотрение данных обращений.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации и ее должностных лиц, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный 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 государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой сельского поселения. Одновременно за подписью вышеуказанных лиц направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

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

4.8. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в государственные органы подписываются главой сельского

поселения, либо уполномоченным лицом в случае его отсутствия.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию 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, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным 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. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.15 раздела 5 настоящего Положения.

5.6. Главой 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.

5.7. 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.

5.8. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) 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.

5.9. 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, 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, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 5.12., 5.13., 5.14., 5.15., 5.16., 5.17., 5.20. Положения;

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

5.10. 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.

5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он в день получения обращения возвращает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

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

5.14. 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.

5.15. 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.

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 течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.16. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу администрации, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз главой сельского поселения на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается главой сельского поселения, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.17. 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.

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

5.19. 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 или соответствующему должностному лицу.

5.20. 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 главой сельского поселения.

В случае если обращение было адресовано конкретному должностному лицу администрации, 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 приняты по обращению.

6.3. В ответе в органы государственной власти 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. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.6. Подлинники обращений граждан в краевые органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

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

6.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию сельского поселения в форме электронного документа, 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 федерального законодательства на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.10. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

6.11. В случае поступления в администрацию сельского поселения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.9. настоящего Положения на официальном сайте администрации 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.

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 органов местного самоуправления, 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 и вице-губернатора Хабаровского края, председателя Законодательной Думы Хабаровского края о рассмотрении обращений граждан.

7.3. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой сельского поселения.

7.4. Решение о постановке обращения на особый контроль вправе принять глава сельского поселения.

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, который в случае необходимости напоминает об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых продлен в установленном порядке.

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 осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист администрации ответственный за работу с обращениями граждан.

8.2. Прием граждан ведет глава сельского поселения.

8.3. Запись на прием осуществляется ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись на текущий месяц начинается с первого рабочего дня текущего месяца.

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

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», настоящего закона, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке размещаются на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на

информационных стендах в администрации.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

8.5.1. ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;

8.5.2. инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;

8.5.3. беременные женщины;

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

8.5.5. граждане старше 70 лет;

8.5.6. реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

8.5.7. граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф.

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.

8.6. На каждого гражданина, принятого главой, оформляется карточка личного приема.

8.7. 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.

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

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

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

8.11. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов во время проведения личного приема главой администрации может быть приглашен специалист администрации.

8.15. Запись на повторный прием осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом ответственным за работу с обращениями исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.16. Предварительную запись на личный прием к главе сельского поселения осуществляет специалист администрации ответственный за работу по обращениям граждан.

8.17. Глава сельского поселения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов администрации;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.18. В ходе приема должностное лицо, ведущее прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

8.19. После завершения личного приема глава администрации передает карточки личного приема граждан специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации и направления исполнителям.

8.20. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.21. 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, количество принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.22. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление должностному лицу, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

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. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- о деятельности органов местного самоуправления по запросам.

9.4. В случае необходимости заявителю выдается заверенная копия его письменного обращения с проставленным на нем регистрационным номером, копия регистрационной карточки обращения, а также копия письменного ответа на обращение.

9.5. Телефонные звонки от заявителей 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, ответственный за работу с обращениями граждан:

- называет должность;
- 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, ответственный за работу с обращениями граждан 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. Ежеквартально, раз в полугодие и по итогам года специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит информационно – аналитические материалы о рассмотрении обращений граждан и предоставляет главе 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 административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации».
