АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕРМОНТОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Бикинского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.09.2013 № 64

с. Лермонтовка

Об утверждении Положения о порядке

рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию

Лермонтовского сельского поселения

 На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 03.12.2012 № 1254 «О внесении изменения в пункт 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» администрация Лермонтовского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Лермонтовского сельского поселения.

 2. Признать утратившим силу постановление администрации Лермонтовского сельского поселения от 02.05.2012 № 26 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Лермонтовского сельского поселения».

  3. Опубликовать настоящее постановление в Сборнике нормативных правовых актов администрации Лермонтовского сельского поселения и разместить на сайте администрации Лермонтовского сельского поселения.

 4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава сельского поселения С.А.Королев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Лермонтовского сельского

поселения

от 25.09.2013 № 64

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших

в администрацию Лермонтовского сельского поселения

 1. Общие положения

 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Лермонтовского сельского поселения (далее – Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Лермонтовского сельского поселения (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 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 от 02 мая 2006 г. № 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 Лермонтовского сельского поселения (далее – глава сельского поселения), заместителем главы администрации, главным специалистом администрации.

 1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

2

 1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

 - непосредственно в администрацию 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 lermontovka.27.ru (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. Лермонтовка, ул. Школьная, д.20, кабинет «Специалист», адрес электронной почты: adm.lsp@yandex.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: (842155) 24-7-41.

 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.

3

 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 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. 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 у специалиста 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 специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Письма в адрес администрации нет» с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

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

 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 либо фамилию, имя, отчество 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).

 2.9. 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

4

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 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Положением.

   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. Специалист по работе с обращениями граждан производит регистрацию обращений граждан.

 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 учетной карточки письма 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, то указывается, откуда оно поступило, 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;

 - возможно проставление шифра в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Тематического классификатора

5

обращений и запросов граждан в Правительстве Хабаровского края, утвержденного распоряжением Губернатора Хабаровского края.

 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 через интернет-приемную сайта администрации, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

 3.4. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация Лермонтовского сельского поселения» 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. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Порядком организации работы по обеспечению доступа к информации о деятельности администрации Лермонтовского сельского поселения. Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

 4. Направление обращений на рассмотрение

 4.1. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение главе сельского поселения, его заместителю по компетенции. Обращение специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, передается на исполнение должностному лицу, указанного 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 государствен-ный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

 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 его должностных лиц, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий

6

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 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, либо уполномоченными лицами в случае его отсутствия. Одновременно за подписью вышеуказанных лиц направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

 Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложения № 3 – 6 к настоящему Положению).

 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 вышестоящие 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.

7

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

 5.5. Главой сельского поселения, заместителем главы администрации по поручению указанных должностных лиц 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 (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.

 5.8. 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. 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

8

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 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.

 5.11. 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.

 5.12. 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. 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.

 5.14. 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 сельского поселения, заместитель главы администрации 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 один и тот же орган исполнительной власти края, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу данного органа. 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

9

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 государственный орган в соответствии с его 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 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 сельского поселения и его заместитель.

 В случае если обращение было адресовано вышестоящим органом 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. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения,

10

передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

 6.9. 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.

 6.10. После регистрации ответ направляется автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан не допускается.

 6.11. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству администрации Лермонтовского сельского поселения.

 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. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, 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 в администрации, о чем специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об

11

окончательном решении вопроса (приложение № 7 к настоящему Положению).

 7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой района, заместителями главы администрации.

 7.5. Решение о постановке обращения на особый контроль вправе принять глава сельского поселения. На обращениях, взятых на контроль, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан проставляет штамп "Подлежит возврату".

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

 7.7. 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.

 7.8. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

 8. Организация личного приема граждан

 8.1. Прием граждан в Приемной ведут глава сельского поселения, заместитель главы администрации, специалист 1 категории администрации.

 8.2. Запись на прием к главе сельского поселения осуществляет секретарь администрации сельского поселения 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.

 8.3. На каждого гражданина, оформляется карточка личного приема установленного образца. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 8 к настоящему Положению.

 8.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12

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

 8.6. 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.

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

 8.8. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу секретарем администрации.

 8.9. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов во время проведения личного приема главой, заместителями главы администрации может быть приглашен специалист структурного подразделения администрации.

 8.10. Запись на повторный прием к руководителям администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется секретарем администрации исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

 8.11. Предварительную запись на личный прием к главе администрации и его заместителю осуществляет секретарь администрации.

 8.12. Глава сельского поселения, заместитель главы администрации 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;

 - принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

 8.14. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям секретарь администрации передает карточки личного приема граждан специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан для регистрации и направления исполнителям.

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

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

13

 8.17. 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. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

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

 9.4. 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.

 9.5. 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

14

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 соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Приложение № 1

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступивших в

администрацию Лермонтовского

сельского поселения

Образец

|  |
| --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА |
| 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 N:                                       Папка N:      |
| Дополнительные данные: |
|   |
| Комментарий при снятии с контроля:                                        |

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

Приложение № 2

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступивших в

администрацию Лермонтовского

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 N:                                       Папка N:      |
| Дополнительные данные: |
|   |
| Комментарий при снятии с контроля:                                        |

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

Приложение № 3

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступивших в

администрацию Лермонтовского

сельского поселения

Образец сопроводительного письма

Главному врачу

КГБУЗ «Лермонтовская районная больница»

О.Н.Ткаченко

О направлении обращения

Уважаемая Ольга Николаевна!

 В соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию Лермонтовского сельского поселения.

Автор:   Иванов В.П., Центральная ул., д. 12, кв. 5, с. Лермонтовка.

О результатах просим сообщить заявителю.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения С.А.Королев

Кузнецова Людмила Владимировна

24-7-45

Приложение № 4

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступивших в

администрацию Лермонтовского

сельского поселения

Образец

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

 Суханову В.А.

 ул. Дальневосточная, д.21,

 кв. 34,

 с. Лермонтовка, 682990

 Ваше обращение, поступившее в адрес главы Лермонтовского сельского поселения, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в МКУК «Кино-досуговый информационный центр» с просьбой проинформировать о результатах Вас и администрацию Лермонтовского сельского поселения.

Глава сельского поселения С.А.Королев

Кузнецова Людмила Владимировна

24-7-45

Приложение № 5

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступивших в

администрацию Лермонтовского

сельского поселения

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

Директору МКУК

«Кино-досуговый

информационный центр»

И.Л.Бреус

 В соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской   Федерации"   направляем   обращение,   поступившее   в адрес главы Лермонтовского сельского поселения.

 О результатах просим сообщить заявителю, так же уведомить о результатах рассмотрения обращения администрацию Лермонтовского сельского поселения.

Автор: Суханов В.А., ул. Дальневосточная, д. 21, кв. 34, с. Лермонтовка, 682990.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения С.А.Королев

Кузнецова Людмила Владимировна

24-7-45

  Приложение № 6

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступивших в

администрацию Лермонтовского

сельского поселения

Образец уведомления гражданину о направлении

его обращения на рассмотрение

                                                                           Иванову   В.П.

                                                                           Лесная   ул., д. 12, кв. 5,

 с. Лермонтовка

 Администрация Лермонтовского сельского поселения сообщает, что   Ваше   обращение,   поступившее в адрес главы Лермонтовского сельского поселения, в соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направлено на рассмотрение по компетенции в отдел социальной защиты с. Лермонтовка для принятия решения и ответа Вам по существу вопроса (ов).

Глава сельского поселения С.А.Королев

 Кузнецова Людмила Владимировна

24-7-45

Приложение № 7

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступивших в

администрацию Лермонтовского

сельского поселения

Образец

Сопроводительное письмо

о постановке обращения на особый контроль

  Директору ЛЖЭУ

 В.П.Крючек

 Доводим до сведения, что обращение Петровой Г.И. от 20 июля 2011 года № П-34 оставлено на дополнительном контроле в администрации Лермонтовского сельского поселения до 18 октября 2012 года, 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 администрацию Лермонтовского сельского поселения и автору обращения.

Автор: Петрова Г.И., с. Лермонтовка, Бикинского р-на, ул. Лесная, д. 15.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения С.А.Королев

Кузнецова Людмила Владимировна

24-7-45

Приложение № 8

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан, поступивших в

администрацию Лермонтовского

сельского поселения

Образец

|  |
| --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН |
| 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 N:                                       Папка N:      |
| Дополнительные данные: |
|   |
| Комментарий при снятии с контроля:                                        |

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