проект

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района

На основании [Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях совершенствования нормативных правовых актов администрация сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района:

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое [Положение](http://docs.cntd.ru/document/465303837) о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района.

2. Признать утратившим силу постановление администрации сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края от 09.01.2014 № 2 «Об утверждении Положения по работе с обращениями граждан в сельском поселении «Село Маяк» Нанайского муниципального района.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

4. Контроль за настоящим положением оставляю за собой.

Глава сельского поселения А.Н. Ильин

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением администрации сельского поселения «Село Маяк»

от

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес администрации сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края (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 адрес администрацию сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края.

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. N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.5. В администрацию сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в их компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой сельского поселения, должностными лицами администрации сельского поселения с использованием системы электронного документооборота Правительства края (далее - СЭД ХК).

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются специалистом по работе с обращениями граждан

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 структурных подразделениях 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, посредством использования интернет - ресурса Хабаровского края "Открытый регион" (далее - портал "Открытый регион"), размещаются:
- на официальном сайте администрации сельского поселения «Село Маяк» sp-mayak.ru (далее - сайт администрации);
- на информационном стенде в администрации сельского поселения «Село Маяк»

1.12. Администрация располагается по адресу: 682354 Хабаровский край, Нанайский район, село Маяк, улица Центральная дом 27, адрес электронной почты: mayak@trk.kht.ru

1.13. При личном обращении консультации оказываются в администрации сельского поселения «Село Маяк» ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.14. Информация о местонахождении Приемной администрации, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:
- на сайте администрации сельского поселения «Село Маяк»
- на информационном стенде в Приемной.

1.15. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8(42156) 47425; 8(42156)47899.
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 нерабочих праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов

1.16. 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.

1.17. При ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют 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.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет-приемную, по системе межведомственного электронного документооборота, с использованием портала "Открытый регион" (далее - обращения), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию сельского поселения.

2.2. При приеме и первичной обработке 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 составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста администрации, принимающего почту, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится в Приемной.

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

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа государственной власти края - 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).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Отрытый регион", в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной 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".
К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие в администрацию сельского поселения «Село Маяк», в форме электронного документа, в том числе посредством портала "Открытый регион", подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист администрации производит регистрацию обращений в СЭД ХК. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более заявителями, то регистрируются первые два или три, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки обращения приведен в [приложении № 1](http://docs.cntd.ru/document/465303837) к настоящему Положению;.

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

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация, указывается должностное лицо, на контроле которого находится обращение). На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения.

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

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

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора Хабаровского края от 27 июня 2014 г. N 300-р. Если в обращении содержится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

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

3.3. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;

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

- если обращение перенаправлено в адрес администрации сельского поселения, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательная Дума Хабаровского края, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Обращения, поступившие в адрес главы сельского поселения, в том числе поступившие на официальный сайт администрации сельского поселения, портал "Открытый регион", подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

3.5. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп "Входящий № Администрация сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края" в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации сельского поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с [Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. N 8-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902141645) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", [Порядком](http://docs.cntd.ru/document/995130459) предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным [постановлением Правительства Хабаровского края от 30 декабря 2009 г. N 391-пр](http://docs.cntd.ru/document/995130459) "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края". Образец учетной карточки запроса приведен в [приложении N 2](http://docs.cntd.ru/document/465303837) к настоящему Положению. (Раздел изменен [Постановлением Губернатора Хабаровского края от 19 декабря 2014 года N 93](http://docs.cntd.ru/document/465319533).

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения специалистом администрации направляются на рассмотрение должностным лицам администрации сельского поселения, должностным лицам администрации Нанайского района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

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 государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД ХК в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомление гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале "Открытый регион".
В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

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. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.
Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках ([приложения N 3](http://docs.cntd.ru/document/465303837) - [6](http://docs.cntd.ru/document/465303837) к настоящему Положению).

4.7. Если ответ заявителю дается администрацией сельского поселения, то при его оформлении могут использоваться как общие бланки администрации, так и специальные бланки.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее главе сельского поселения, в администрацию сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, за исключением случая, указанного в абзаце втором настоящего пункта.
Обращение, поступившее в адрес главы сельского поселения и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 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](http://docs.cntd.ru/document/465303837) 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 лица, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение руководителями структурных подразделений. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в [пункте 5.1](http://docs.cntd.ru/document/465303837) настоящего Положения.

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

5.5. Специалистом по поручению указанных должностных лиц в соответствии с компетенцией органов исполнительной власти, структурных подразделений администрации сельского поселения, к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: наименование подразделения (наименование государственного органа), фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

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 в порядке, указанном в [пункте 4.7 раздела 4](http://docs.cntd.ru/document/465303837) настоящего Положения.

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. Резолюция на обращения оформляется в СЭД ХК. Срок оформления резолюции в СЭД ХК не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращений в Управлении.

5.9. 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 (при наличии технической возможности - с использованием СЭД ХК), 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.

5.10. Орган исполнительной власти, должностное лицо указанного органа 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 принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его, указывая при этом орган исполнительной власти, должностное лицо указанного органа, которому, 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. Орган исполнительной власти, или должностное лицо указанного органа при получении 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 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.

5.16. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми 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 заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. 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, если причины, по которым она была прекращена, устранены.

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 подготавливающем, совершающем 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 сельского поселения 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.

5.21. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан, подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

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

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

6.3. В ответе в федеральные государственные органы 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 в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

 Ответы заявителям в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале "Открытый регион", изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству после чего подписываются должностным лицом, указанным в [пункте 6.1](http://docs.cntd.ru/document/465303837) настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителю в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем при направлении обращения, или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале "Открытый регион".

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

6.7. Подлинники обращений граждан в государственные 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. После завершения рассмотрения обращения, в том числе направленного через портал "Открытый регион", ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются через СЭД ХК должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность оформления ответа. Обращения хранятся в администрации сельского поселения СЭД ХК, а поданные через портал "Открытый регион", хранятся в том числе и на портале "Открытый регион.

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

6.10. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения.

6.11. После регистрации ответа, специалист администрации направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в администрации не допускается.

6.12. Ответы, подписанные руководителями органов исполнительной власти края, регистрируются и отправляются заявителю данным органом самостоятельно. В случае направления ответа заявителю по электронному адресу в СЭД ХК к обращению прикрепляется электронный образ подтверждения отправки. После направления ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК.

6.13. На копии ответа глава сельского поселения делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью.

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

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 государственного управления, а также получения информации для аналитических отчетов.

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 о рассмотрении обращений граждан.
На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с [частью 5 статьи 8](http://docs.cntd.ru/document/901978846) Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

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 в администрации сельского поселения, о чем специалистом направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

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

7.5. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель структурного подразделения

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист администрации, а также ответственные лица, назначенные в соответствующих органах местного самоуправления.

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 граждан и принятием решений государственными гражданскими служащими осуществляется сотрудниками администрации, путем проведения проверок соблюдения и исполнения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Хабаровского края, администрации сельского поселения регулирующих порядок рассмотрения обращений граждан.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Специалисты администрации осуществляют прием граждан ежедневно без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

8.2. Специалисты администрации, выслушав гражданина, обратившегося в Приемную за разъяснением или консультацией и не требующего приема главы сельского поселения, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета приема граждан установленного образца, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию администрации сельского поселения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Специалист администрации принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп администрации сельского поселения с указанием даты приема обращения, количества принятых листов, а также сообщает телефон для справок.
При наличии просьбы заявителя ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием специалистами администрации прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает в Приемной действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, специалист администрации имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. Личный прием граждан, в том числе в Приемной, в режиме видеоконференцсвязи, выездной, ведет глава сельского поселения.

8.8. Личный прием граждан ведется главой сельского поселения в установленные для них дни приема в соответствии с графиком приема, утверждаемым распоряжением сельского поселении (далее - График приема). С Графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в администрации на сайте Правительства края.

8.9. Личный прием граждан проводят в соответствии с распределением обязанностей между специалистами по вопросам, относящимся к их компетенции.

8.10. Организацию личного приема граждан осуществляют специалисты администрации. Основанием для начала организации личного приема является обращение заявителя о личном приеме.

8.11. Специалист администрации вносит информацию о заявителях, требующих личного приема Главы сельского поселения, в журнал учета записи граждан на личный прием.

8.12. Запись на прием осуществляют специалисты администрации ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.13. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (при наличии), его домашний адрес, телефон, содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Приемную.

8.14. Информация о дате, времени и месте личного приема доводится до сведения граждан в письменном виде.

8.15. В случае невозможности проведения личного приема главой сельского поселения (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется за три дня до даты приема.

8.16. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.17. На каждого гражданина, принятого главой сельского поселения, оформляется карточка личного приема установленного образца в СЭД ХК, в которой указываются:
- фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес;
- вид приема (видео-прием, мобильная-приемная, выездной прием);
- вид контроля (поручение Администрации Президента Российской Федерации, поручения Губернатора края, внутренний контроль);
- фамилия руководителя, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).
Образец карточки учета приема граждан приведен в [приложении N](http://docs.cntd.ru/document/465303837) 7 к настоящему Положению.

8.18. При повторных приемах специалист администрации делает подборку всех имеющихся в администрации материалов по предыдущим обращениям и приемам, прикладывает их к карточке личного приема.

8.19. Глава сельского поселения при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции может:
- приглашать на прием специалистов структурных подразделений администрации в порядке ведомственной подчиненности;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- 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.

8.20. В случае если изложенные на личном приеме 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.

8.21. В ходе личного приема глава сельского поселения, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.22. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.23. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.24. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием главой сельского поселения прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.25. Максимальное время личного приема главой сельского поселения составляет 30 минут.

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

8.27. После завершения личного приема глава сельского поселения дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД ХК в установленном порядке.

8.28. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают главе сельского поселения, давшему поручение, и направляют письменный ответ заявителю.

8.29. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются главе сельского поселения, знакомится с ответом и принимает решение:

- о списании его в дело (ставит свою подпись и дату);

- о продолжении работы с обращением;

- о даче нового поручения;

- о постановке обращения на дополнительный контроль.

8.31. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.
После направления письменного ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД ХК.

8.32. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема главой сельского поселения осуществляет специалист администрации а также ответственные лица, назначенные в администрации сельского поселения.

8.33. Запись на повторный прием к главе сельского поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется главой сельского поселения исходя из информации по предыдущим обращениям и приемам заявителя.

8.34. Личный прием граждан осуществляется по графику, утвержденному главой сельского поселения. Запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений по итогам приема обеспечивается специалистом администрации, назначенным ответственным
Сведения о количестве принятых граждан представляются в администрацию Нанайского муниципального района ежеквартально до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

8.35. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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 администрация.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом администрации 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;

- о деятельности администрации сельского поселения 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 рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - 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 органа местного самоуправления;

- 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 администрации должны 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 и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их 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 N 1. Учетная карточка обращения

Приложение N 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
администрацию сельского поселения

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Образец |
| **УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ** |
| 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 вопроса(ов): |
| Кто поставил на контроль: |
| Ход рассмотрения: |
| Дата передачи | Кому передано | Резолюция | Автор резолюции | Дата исполнения |
|  |  |  |  |  |
| Снято с контроля: | Кем дан ответ: |
| Адресат ответа: |
| Анализ ответа: |
| С контроля снял: | Дело N: | Папка N: |
|  |
| Дополнительные данные: |
|  |
| Комментарий при снятии с контроля: |

Приложение N 2. Учетная карточка запроса

Приложение N 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 запроса: |
| 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 N 3. Сопроводительное письмо

Приложение N 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
администрацию сельского поселения

|  |
| --- |
|  |
| Образец |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Сопроводительное письмоАдминистрация сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края |
| Центральная ул., д. 27,село Маяк, 682354 | тел. 47425,е-mail: mayak@trk.kht.ru |
| от 10.10.2014 N И-5010ж  |  |
| В соответствии с [Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского края.О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю.Заявитель: Иванов В.П., Набережная ул., д. 12, село Маяк Нанайского района 682354.Приложение: на 2 л. в 1 экз. |
| Глава сельского поселения |  |  |  |  |
|  |  | (подпись) |  | (И.О. Фамилия) |
|  |  |
| (фамилия, имя, отчество) |  |
|  |
|  |  |
| (номер телефона) |  |

Приложение N 4. Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

Приложение N 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
администрацию сельского поселения «Село Маяк

|  |
| --- |
|  |
| Образец |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрениеАдминистрация сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского краяЦентральная ул., д. 27, тел. 47425, село Маяк, 682354 е-mail: mayak@trk.kht.ru |
|  |  |
| от 10.10.2014 N И-5010ж | Иванову В.П. Набережная ул., д. 12, село Маяк Нанайский район 682354 |
| Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района, в соответствии с [Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию Нанайского муниципального района Хабаровского края (ул. Калинина, 102, с. Троицкое, 682354) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса(ов). |
| Начальник управления |  |  |  |  |
|  |  | (подпись) |  | (И.О. Фамилия) |
|  |  |
| (фамилия, имя, отчество) |  |
|  |
|  |  |
| (номер телефона) |  |

Приложение N 5. Сопроводительное письмо с контролем

Приложение N 5
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
администрацию сельского поселения «Село Маяк»

|  |
| --- |
|  |
| Образец |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Сопроводительное письмо с контролемАдминистрация сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского краяЦентральная ул., д. 27, тел. 47425, е-mail: mayak@trk.kht.ruсело Маяк, 682354 |
|  |  |
| от 15.10.2014 N С-5056ж | ОМВД Нанайского района Хабаровского края |
| В соответствии с [Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем на рассмотрение обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района.О результатах рассмотрения просим сообщить заявителю и в Администрацию сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского краяЗаявитель: Суханов В.А., Аптечная ул., д. 5, кв. 1, село Маяк Нанайского муниципального района.Приложение: на 2 л. в 1 экз. |
| Глава сельского поселения «Село Маяк» |  |  |  |  |
|  |  | (подпись) |  | (И.О. Фамилия) |
|  |  |
| (фамилия, имя, отчество) |  |
|  |
|  |  |
| (номер телефона) |  |

Приложение N 6. Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

Приложение N 6
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
администрацию сельского поселения «Село Маяк»

|  |
| --- |
|  |
| Образец |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрениеАдминистрация сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района Хабаровского краяЦентральная ул., д. 27, тел. 47425, е-mail: mayak@trk.kht.ruсело Маяк, 682354 |
|  |  |
| от 15.10.2014 N С-5056ж | Суханову В.А.Аптечная ул., д. 5, кв. 2,с. Маяк Нанайского района 682354 |
| Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения «Село Маяк» Нанайского муниципального района, в соответствии с [Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901978846) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в ОМВД Нанайского района Хабаровского края (Калинина ул., д. 102, с. Троицкое 682350) с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения Вас и администрацию сельского поселения «Село Маяк» Нанайского района Хабаровского края. |
| Глава сельского поселения  |  |  |  |  |
|  |  | (подпись) |  | (И.О. Фамилия) |
|  |  |
| (фамилия, имя, отчество) |  |
|  |
|  |  |
| (номер телефона) |  |

Приложение N 7. Учетная карточка приема граждан

Приложение N 8
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
администрацию сельского поселения «Село Маяк»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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: |