

**АДМИНИСТРАЦИЯ БУРАВЦОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЭРТИЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.11.2017 года № 50
д.Буравцовка

«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Буравцовского сельского поселения»

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация Буравцовского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Буравцовского сельского поселения.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава Буравцовского сельского поселения

Е.В.Попов

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Буравцовского сельского поселения
от _____ г. № _____

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Буравцовского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования рассмотрения обращений граждан в администрации Буравцовского сельского поселения.

1.1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Буравцовского сельского поселения (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения (далее – муниципальная функция), а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.1.2. Положение определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при организации личного приема граждан, рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Буравцовского сельского поселения (далее – администрация).

1.1.3. Понятия и термины, применяемые в Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации».

1.3. В процессе предоставления муниципальной функции заявителю предоставляются консультации по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

1.4. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации;
- 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 в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.5. Сведения о местонахождении администрации, контактные телефоны, требования к письменному обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на официальном сайте администрации <http://buravcovskoe.ru/> (далее - сайт администрации).

1.6. Информация о местонахождении приемной главы сельского поселения (далее - приемная), об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте администрации;
- на информационном стенде, расположенном в здании администрации.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной функции осуществляется заинтересованными лицами через индивидуальное консультирование при

обращении лично или по телефону. Консультации могут предоставляться по электронной почте.

Телефоны для справок по вопросам рассмотрения обращений граждан (консультаций) (847345) 4-13-87; 4-13-37.

Информация о месте нахождения и графике работы органа: местонахождение администрации: 397015 Воронежская область Эртильский район д.Буравцовка, ул.Молодежная,14, адрес электронной почты: <http://buravcovskoe.ru/> .

1.7. При личном обращении консультации оказываются специалистами администрации (далее - специалист, ответственный за работу с обращениями граждан) ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 часов.

Телефонные звонки по вопросу получения консультации по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 08.30 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 08.30 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 часов по телефонам: (847345) 4-13-37; 4-13-87

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

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

1.8. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, если в резолюции не указан более короткий контрольный срок исполнения указанного обращения.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, ветеранов Великой Отечественной войны, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций производится незамедлительно.

1.9. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Устав Буравцовского сельского поселения.

1.10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная функция, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной функции, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной функции

Здание, в котором расположена администрация, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение. Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), с указанием наименования и режима работы.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационным материалом, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды должны располагаться непосредственно перед рабочим местом специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

На информационных стендах должны быть размещены следующие информационные материалы:

- сведения о нормативных актах по вопросам рассмотрения обращений граждан;
- перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан, в соответствии с пунктом 2.5. Положения;
- адреса, телефоны и время работы администрации;

- часы приема специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан в соответствии с пунктом 1.3. Положения.

Места для ожидания предоставления или получения документов оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Кабинеты, предназначенные для приема заявителей, должны быть оборудованы стульями, столами, канцелярскими принадлежностями, информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего предоставление муниципальной функции.

Рабочее место специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

2.12. Показателями доступности и качества являются:

- точное соблюдение требований действующего законодательства при рассмотрении обращений граждан;
- своевременность рассмотрения обращений граждан;
- отсутствие обоснованных жалоб в части качества и доступности рассмотрения обращений граждан.

II. Состав, последовательность и сроки рассмотрения обращений граждан, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

2.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на особый контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- оформление дела;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- порядок и формы контроля за исполнением рассмотрения обращений граждан.

Последовательность рассмотрения обращений граждан представлена в блок-схеме (приложение 1 к Положению).

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Основание для начала административной процедуры – поступление в администрацию письменного или электронного обращения.

2.2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления Буравцовского сельского поселения, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

В случае необходимости к такому обращению прилагаются документы и материалы в электронной форме либо направляются указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.3. Исчерпывающего перечня оснований для отказа в приеме документов не имеется.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения граждан:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- получение 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Администрацию или соответствующему должностному лицу.

2.2.4. Все поступившие по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию и передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.2.5. При приеме и первичной обработке документов проводится проверка правильности адресации, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму прикладывается конверт.

2.2.6. 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, ответственного за работу с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

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

2.2.8. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан либо любым должностным лицом администрации, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан.

2.2.9. Обращения, поступившие по факсу, по электронной почте или через официальный сайт администрации, принимаются специалистом.

2.2.10. Результат административной процедуры - передача поступивших обращений специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для изучения и аннотирования.

2.3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

2.3.1. Основанием для начала процедуры регистрации обращения является передача поступившего в администрацию обращения специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, для регистрации и оформления учетной карточки письма. Учетная карточка письма приведена в приложении 2 к Положению.

2.3.2. Поступившие для регистрации обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

2.3.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, производит регистрацию обращений.

2.3.4. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия (в именительном падеже), имя, отчество (последнее при наличии) заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор, 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;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, принято в приемной главы сельского поселения). Если письмо переслано, то указывается автор сопроводительного письма, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп "КОНТРОЛЬ";

- по возможности определяется и отмечается социальное положение автора обращения (кроме коллективных);

- в случае наличия в обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в первоочередном порядке о данном факте информируется глава сельского поселения, который, в свою очередь, принимает решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- письмо проверяется на повторность.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию.

2.3.5. На поступившие в администрацию обращения проставляется регистрационный штамп администрации 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.

2.3.6. Обращения, направленные в администрацию в электронной форме или поступающие в администрацию через Интернет-приемную официального сайта администрации, регистрируются в общем порядке как письменные обращения, которые рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если в резолюции не указан более короткий контрольный срок исполнения указанного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3.7. Результат административной процедуры – регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

2.4. Направление обращений на рассмотрение

2.4.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного или электронного обращения в журнале регистрации заявлений, жалоб и предложений граждан.

2.4.2. Обращения, зарегистрированные специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, передаются на рассмотрение главе сельского поселения.

Запрещается передавать жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации или ее должностных лиц, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в государственный орган, орган местного самоуправления, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

2.4.3. Сопроводительные письма о возврате не по адресу присланных обращений в вышестоящие государственные органы подписываются главой сельского поселения.

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

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

2.4.6. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

2.5. Рассмотрение обращений граждан.

2.5.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

2.5.2. 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 гражданина, направившего обращение.

2.5.3. На учетной карточке письма, оформленной к поступившему обращению гражданина, главой сельского поселения оформляется поручение (резолуция), назначается ответственный исполнитель. Отметка об ответственном исполнителе должна содержать: фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение; поручение (резолуция) должно содержать: лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок исполнения поручения. В отдельной графе проставляется срок исполнения обращения.

2.5.4. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, заявитель уведомляется о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

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

2.5.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в

установленном действующим законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- в необходимых случаях привлекает к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

2.5.8. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.5.9. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в день получения обращения возвращает его главе сельского поселения с сопроводительным письмом, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

2.5.10. 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, как правило, не даются.

2.5.11. Результат административной процедуры – направление заявителю письменного ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и оформление дела (приложение 3 к Положению).

2.6. Личный прием граждан.

2.6.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина к главе Буравцовского сельского поселения.

2.6.2. Личный прием граждан проводится главой сельского поселения каждый понедельник месяца с 08.00 до 12.00 часов.

Запись на прием к главе сельского поселения осуществляет специалист администрации сельского поселения ежедневно с 08.30 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.30 до 12.00 часов и с 13.00 до 15.00 часов.

Предварительная запись начинается с первого рабочего дня, следующего за проведенным на текущей неделе личным приемом граждан.

Максимальный срок ожидания приема - 30 минут.

2.6.3. На каждого гражданина, обратившегося на прием к должностному лицу администрации, оформляется карточка личного приема установленного образца.

После записи на прием к должностному лицу администрации устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию, делается подборка всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Карточка учета личного приема граждан приведена в приложении 4 к Положению.

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.

2.6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Положением для письменных обращений граждан.

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.

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

2.6.5. Специалист приглашает прибывшего в приемную гражданина, регистрирует заявителя, вносит запись в журнал приема граждан по личным вопросам сведения о нем - фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), место регистрации, место работы, социальное положение, краткое содержание обращения.

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

2.6.7. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием сотрудников подведомственных ему структурных подразделений; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

В ходе приема, ведущий прием уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

2.6.8. После завершения личного приема граждан карточки личного приема граждан специалист направляет копии исполнителям, а оригиналы оставляет себе.

2.6.9. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема осуществляет ответственный исполнитель. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ведет работу по напоминанию исполнителю об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

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

2.6.10. Поступившие ответы и информации о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление лицу, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения списанных документов с отметкой «В дело» и при наличии подписи лица, принявшего это решение, Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

2.6.11. Специалист в пределах своей компетенции оказывает гражданам информационно-консультативную помощь по разъяснению порядка рассмотрения обращений граждан в администрации.

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

2.6.13. Результат приема граждан – разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина в уполномоченный орган и оформление дела (приложение 3 к Положению).

2.7. Постановка обращений граждан на контроль.

2.7.1. 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, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений заявителей.

2.7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений о рассмотрении обращений граждан Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя администрации Президента Российской Федерации, Губернатора области, председателя областной Думы.

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

2.7.4. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, а также в ответе, подготовленном администрацией, рассматривавшим обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на контроль, о чем направляется уведомление с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

2.7.5. Обращение может быть возвращено в государственный орган, орган местного самоуправления, другую организацию или специалисту администрации для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

2.7.6. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

2.7.7. Результат осуществления процедуры – постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

2.8. Продление срока рассмотрения обращений граждан.

2.8.1. Основанием для начала процедуры является обоснованная служебная записка ответственного исполнителя о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

2.8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2.8.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе сельского поселения.

2.8.4. После согласования с главой сельского поселения продление срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель направляет заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным или краевым органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

2.8.5. Результат осуществления процедуры – направление заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

2.9 Оформление ответа на обращение гражданина.

2.9.1. Основанием для начала процедуры является подготовка проекта ответа на обращение гражданина.

2.9.2. Ответы на обращения граждан подписывает глава сельского поселения.

2.9.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

2.9.4. В ответе в краевые органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

2.9.5. К ответу приобщаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле.

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

2.9.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

2.9.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются

специалисту, ответственному за рассмотрение обращений граждан, где проверяется правильность оформления ответа.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

2.9.9. Ответственным исполнителем при предоставлении специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, ответа, направленного заявителю по электронному адресу, предоставляется подтверждение отправки.

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

2.9.11. При необходимости ответственный исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

2.9.12. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращений граждан из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан для формирования дела.

2.9.13. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения, утвержденной распоряжением главы сельского поселения.

2.9.14. Результат осуществления административной процедуры - направление полного и объективного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

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.

III. Контроль над исполнением Положения.

3.1. Текущий контроль соблюдения Положения осуществляется непосредственно главой администрации.

Текущий контроль осуществляется путем проведения контрольных мероприятий за соблюдением и исполнением специалистами администрации Положения.

3.2. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной функции

3.2.1. Проверки полноты и качества рассмотрения обращения граждан осуществляются путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановая проверка проводится не реже одного раза в год.

3.2.2. Основанием для проведения внеплановой проверки является обращение в установленном порядке заявителя с жалобой на нарушение Положения.

Проведение внеплановых проверок осуществляется по мере поступления жалоб от юридических и физических лиц на действия (бездействие) должностных лиц администрации.

3.2.3. По результатам контрольных мероприятий даются указания по устранению выявленных нарушений, и контролируется их выполнение.

3.3. Граждане, их объединения и организации осуществляют внешний контроль за рассмотрением обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

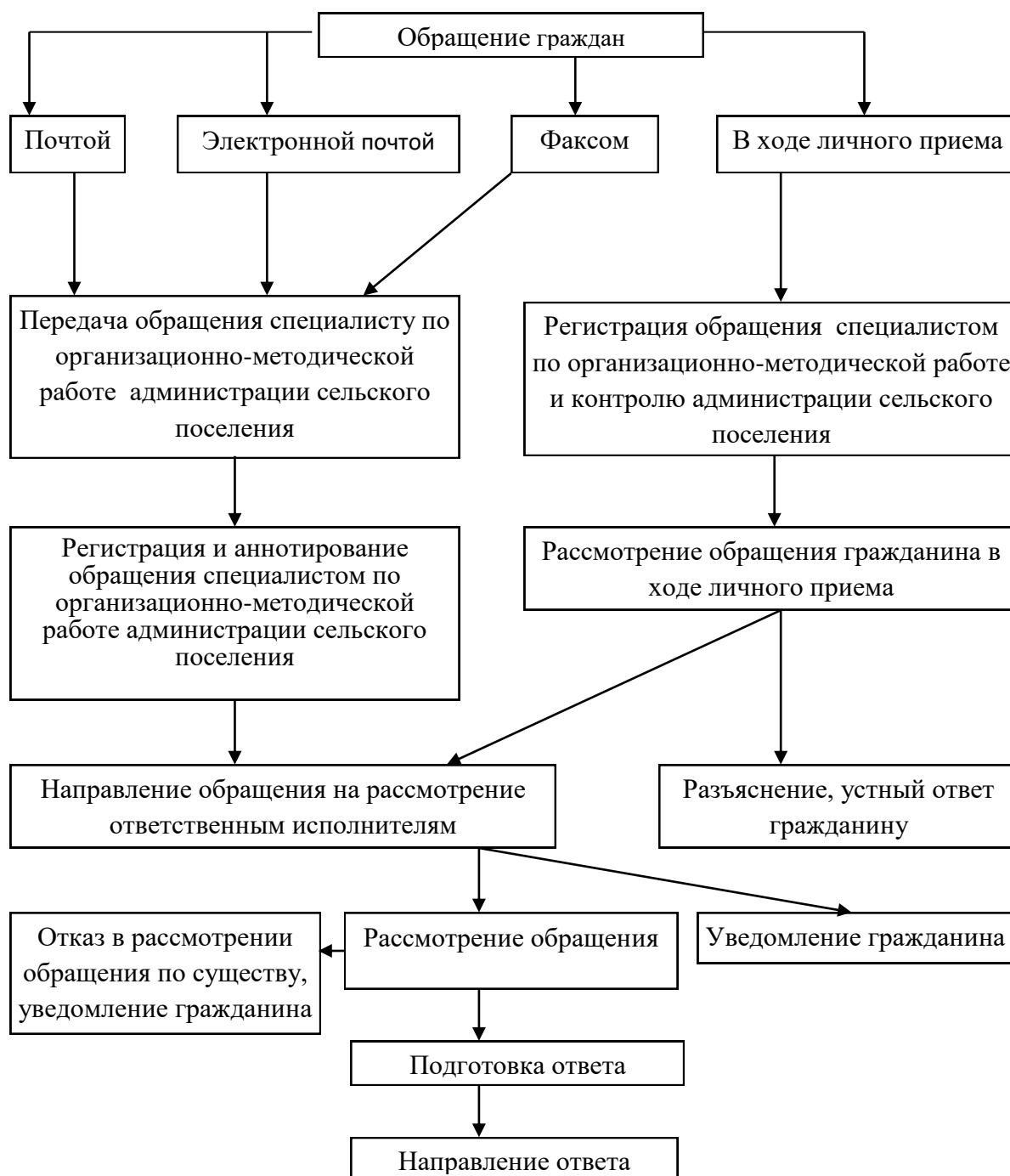
3.4. Должностные лица администрации, участвующие в рассмотрении обращений граждан, несут ответственность за незаконные решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

IV. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обратиться 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 в администрации
Буравцовского сельского поселения

БЛОК-СХЕМА поступления и рассмотрения обращения граждан



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Буравцовского сельского
поселения

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА

Отв. исполнитель: _____
Срок исполнения: _____
Регистрационный номер: _____
Дата регистрации: _____
ФИО заявителя: _____
Адрес заявителя: _____
Социальное положение: _____
Вид документа: _____ кол-во стр. _____
Предыдущее обращения: от _____ № _____
Автор сопроводительного письма: _____
Номер сопроводительного письма: _____
Дата сопроводительного письма: _____
Содержание обращения: _____
Резолюция: _____

Автор резолюции: _____
Кто поставил на контроль: _____
Снято с контроля: _____
Кем дан ответ: _____
Адресат: _____
Анализ ответа: _____
С контроля снял: _____ Дело N _____

к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Буравцовского сельского
поселения

АДМИНИСТРАЦИЯ БУРАВЦОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
Эртильского муниципального района Воронежской области

ДЕЛО №

По обращению _____

Начато _____
Окончено _____
На _____ листах

КАРТОЧКА УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Срок исполнения: _____
Регистрационный номер: _____
Дата регистрации: _____
ФИО заявителя: _____
Место работы, должность: _____
Адрес заявителя: _____
Социальный и льготный состав _____
Предыдущие обращения: от _____ № _____; от _____ № _____
Содержание заявления: _____
Резолюция: _____
ФИО ведущего прием: _____
Дата ответа: _____ Кем дан ответ: _____
Адресат: _____
Анализ ответа: _____
С контроля снял: _____