**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ СОЛНЕЧНЫЙ**

**Сургутского района**

**Ханты - Мансийского автономного округа–Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «17» октября 2013 г. № 24

пос. Солнечный

Об организации работы с обращениями

граждан в администрации

сельского поселения Солнечный

Во исполнение федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статьи 15 устава сельского поселения Солнечный, в целях обеспечения реализации права граждан сельского поселения Солнечный на обращения в органы местного самоуправления, обеспечения информированности населения:

1. Утвердить:
   1. Инструкцию по организации работы с обращениями граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Солнечный (приложение 1).

1.2. Порядок проведения встреч главы сельского поселения Солнечный с жителями поселения (приложение 2).

1.3. Порядок работы «прямой телефонной линии» в администрации сельского поселения Солнечный (приложение 3).

2. Заместителям главы поселения, управляющему делами администрации, руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации сельского поселения Солнечный организовать работу в соответствии с утверждёнными инструкцией, порядками.

3. Считать утратившими силу постановления администрации сельского поселения Солнечный:

- от 10.07.2012 г. №160 «Об организации работы с обращениями граждан в администрации сельского поселения Солнечный»;

- от 31.07.2012 г. №172 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Солнечный»;

- от 07.02.2013 г. №18 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Солнечный от 10.07.2012 г. № 160».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации сельского поселения Солнечный Кожина А.А.

Глава сельского поселения Солнечный И.В.Наумов

Приложение 1 к постановлению

администрации с.п.Солнечный

от «17» октября 2013 года № 24

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Солнечный

1. Общие положения

1.1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Солнечный (далее - Инструкция) разработана в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Солнечный (далее - администрация поселения) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уставом сельского поселения Солнечный.

1.3. В администрации поселения рассматриваются обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам, находящимся в ведении администрации поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и уставом сельского поселения Солнечный.

1.4. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется главой сельского поселения Солнечный (далее - глава поселения), заместителями главы сельского поселения Солнечный (далее заместители главы поселения), руководителями и специалистами управлений, отделов, служб, секторов администрации поселения.

1.5. Рассматриваются письменные и устные обращения, поступившие лично от заявителя (заявителей), с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования, а также в ходе личного приёма.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.1. Информирование о работе по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.1.1. Информирование о работе по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется:

- непосредственно в администрации поселения;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикаций в электронных и печатных средствах массовой информации, на информационных стендах.

2.1.2. Информация о месте, порядке и времени проведения личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок рассмотрения их обращений, с указанием актов, регулирующих эту деятельность, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество должностного лица, проводящего личный приём граждан, размещаются:

- на официальном сайте муниципального образования сельского поселения Солнечный в сети Интернет;

- в средствах массовой информации;

- на информационных стендах администрации поселения.

2.1.3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) должностные лица администрации поселения подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, основаниях для отказа, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании отдела (службы), в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста.

При невозможности ответить на поставленный вопрос необходимо переадресовать обратившегося к другому должностному лицу администрации поселения или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для гражданина время консультации.

2.2. Срок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.2.1. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращений.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица уведомляется письменно, а в случае поступления обращения в электронном виде без указания почтового адреса – информация направляется на адрес электронной почты.

2.2.2. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

2.3. Требования к письменному обращению:

2.3.1. В письменном обращении граждане, выступающие от своего лица либо в качестве представителя объединения граждан, в том числе юридических лиц, в обязательном порядке указывают либо наименование органа местного самоуправления - администрация сельского поселения Солнечный, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагают суть предложения, заявления или жалобы, ставят личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение приведённых в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

2.3.2. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин, выступающий от своего лица или действующий в качестве представителя объединения граждан, в том числе юридических лиц, в обязательном порядке указывает свои 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. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

2.4. Условия, сроки, порядок и время личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Солнечный:

2.4.1. Личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации ведут: глава поселения, заместители главы поселенияв соответствии с графиком, утверждённым правовым актом администрации поселения.

2.4.2. Информация о месте проведения личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,порядке и времени проведения личного приёма, порядок рассмотрения обращений, с указанием актов, регулирующих эту деятельность, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество должностного лица, проводящего личный приём, доводятся до сведения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц через средства массовой информации, информационные стенды, официальный сайт муници-пального образования сельское поселение Солнечный.

2.4.3. Запись на личный приём и организация личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой поселения, заместителями главы поселения, осуществляется ответственным специалистом службы по правовой работе администрации поселения ежедневно, в течение рабочего дня (кроме выходных и праздничных дней).

2.4.4. Глава поселения, заместители главы поселения ведущие приём, могут принять решение о переносе запланированного дня приёма на другой день в случаях: болезни, командировки, отпуска, проведения внеплановых мероприятий.

2.4.5. Глава поселения, заместители главы поселения, ведущие приём, могут принять решение об участии в приёме специалистов для оказания гражданам, объединениям граждан, в том числе юридическим лицам информационно-консультационной помощи.

2.4.6. Личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц проводится с учётом числа записавшихся на приём, с расчётом, чтобы время ожидания в очереди на приём, как правило, не превышало 20 минут.

2.4.7. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.4.8. При личном приёме представители объединений граждан, юридических лиц предъявляют документ, удостоверяющий их принадлежность к представляемой организации.

2.5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан:

2.5.1. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, установленным постановлением Главного государственного врача от 03.06.2003 № 118 (в редакции 03.09.2010) «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03».

2.5.2. Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.5.3. Места для проведения личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуются системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.5.4. Места ожидания личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.6. Результаты рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.6.1. Результатами рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц могут являться:

- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении;

- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;

- направление обращения в органы государственной власти, органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;

- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;

- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством.

Процедура рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц завершается путём получения гражданами ответов на обращения в устной либо письменной форме.

2.7. Основания для отказа в рассмотрении обращения по существу и оставление обращения без ответа:

2.7.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

а) в письменном обращении поставлен вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения.

Глава поселения, заместители главы поселения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется лицо, направившее обращение, а также оформляется служебная записка, которая приобщается к материалам переписки с гражданином.

б) по вопросам, поставленным в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, объединению граждан, в том числе юридическим лицам, направившем обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

в) ответ на вопрос, поставленный в обращении, не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Лицу, направившему такое обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.7.2. Обращение оставляется без ответа в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

- в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В этом случае глава поселения, заместители главы поселения, в адрес которых направлено данное обращение, вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- текст письменного обращения не поддаётся прочтению.

В этом случае ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, объединению граждан, в том числе юридическим лицам, направившим обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- от гражданина, объединения граждан, в том числе юридических лиц поступило письменное заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- в ходе личного приёма гражданину, объединению граждан, в том числе юридическим лицам, может быть отказано в рассмотрении обращения, если им ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8. Ответственность специалистов администрации поселения при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

2.8.1. Специалисты администрации поселения, работающие с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Персональная ответственность специалистов предусматривается должностными инструкциями.

2.8.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные граждан могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего функцию по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.8.3. В случае утраты письменного обращения к главе поселения, заместителям главы поселения, специалист службы по правовой работе, ответственный за работу с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,письменно информирует об этом управляющего делами администрации поселения с указанием причин утраты. Управляющий делами администрации поселения принимает решение о назначении служебного расследования.

2.8.4. По результатам служебного расследования принимается решение о применении мер дисциплинарного взыскания к ответственному специалисту, допустившему утрату обращения.

2.8.5. При уходе в отпуск ответственный специалист обязан передать письменные обращения, документы к ним другому специалисту по поручению начальника службы по правовой работе и в соответствии с должностной инструкцией. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный специалист обязан передать письменные обращения и документы к ним должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

3. Последовательность рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц включает следующие действия:

- приём и первичная обработка письменных обращений;

- регистрация и аннотирование обращений;

- постановка обращений на контроль;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений;

- продление срока рассмотрения обращений;

- оформление ответов на обращения;

- направление ответа заявителю;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;

- организация личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- осуществление контроля за соблюдением установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц.

4. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

4.1. Основанием для начала работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц является обращение гражданина, объединения граждан, в том числе юридического лица в администрацию поселения или поступление обращения с сопроводительным письмом из других органов государственной власти и органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

4.2. Письменные обращения могут быть доставлены лично гражданином, либо его представителем, представителем объединения граждан, юридического лица почтовым отправлением, факсом, по электронной почте, через Интернет- приёмную официального сайта сельского поселения Солнечный, по телеграфу.

4.3. При приёме обращений, поступивших почтовой связью устанавливается вид обращения, проверяется правильность адресования, оформления и доставки, целостность упаковки, наличие указанных вложений, наличие всех реквизитов обращения, к письму подкалывается конверт.

4.4. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт вскрытия письма, поступившего в адрес главы поселения, заместителей главы поселения, других должностных лиц, (приложение 1 к Инструкции) и приобщается к поступившему обращению. Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счёт гражданина.

4.5. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются к тексту письма. Документы возвращаются вместе с ответом на обращение по почте, либо лично. В случае отсутствия текста письма, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма нет», датой и личной подписью. Справка приобщается к поступившим документам. Документы возвращаются почтой.

4.6. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.7. Обращения на имя главы поселения, заместителей главы поселения и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в службу по правовой работе администрации поселения.

5. Регистрация и аннотирование обращений

5.1. Письменные обращения, поступившие на имя главы поселения, заместителей главы поселения, содержание которых соответствует формулировке терминов «заявление, предложение, жалоба», регистрируются специалистом службы по правовой работе.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в администрацию поселения.

5.3. Регистрация обращений производится путём присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в любом месте, обеспечивающем его прочтение. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в журнал учёта письменных обращений.

5.4. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Обращение регистрируется как коллективное с указанием фамилий, имён и отчеств двух граждан, подписавшихся в обращении первыми, а также количества обратившихся.

5.6. Ответственный специалист, составляющий аннотацию обращения:

- прочитывает обращение, определяет его тематику, выявляет поставленные в обращении вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина, объединения граждан, юридического лица по одному и тому же вопросу. Не считается повторным обращение, поступившее от одного и того же гражданина, объединения граждан, юридического лица по разным вопросам.

- заводит карточку на поступившее обращение (далее - карточка обращения), в которой отмечает фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес, телефон, тему обращения, социальное положение заявителя, льготный состав, отметку о предыдущих обращениях, вид обращения, отметку о проверке с выездом на место, вид доставки;

- по окончании рассмотрения обращения указывает срок исполнения и результат;

- направляет ответ на обращение заявителю (заявителям).

5.7. Обработка и учёт письменных обращений осуществляется по критерию «один гражданин - одно обращение». Данный критерий соблюдается при коллективном обращении граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также в случае наличия в обращении нескольких вопросов. В таком случае аннотирование обращения осуществляется по основному вопросу письменного обращения.

6. Постановка обращений на контроль

6.1. Все поступающие обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц ставятся на контроль. Постановка обращений на контроль производится в целях обеспечения объективного, всестороннего, своевременного и качественного рассмотрения обращений, недопущения недостатков в работе администрации поселения, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

6.2. На особый контроль ставятся поручения о рассмотрении обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Федерального Собрания Российской Федерация, Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, государственных органов власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, депутатов всех уровней.

6.3. Решение о постановке обращения на контроль и снятия обращения с контроля принимает глава поселения, заместители главы поселения.

6.4. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящей Инструкции.

6.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений в адрес главы поселения, заместителей главы поселения осуществляет ответственный специалист службы по правовой работе администрации поселения.

7. Направление обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц на рассмотрение

7.1. Ответственный специалист после регистрации направляет обращение вместе с подготовленной карточкой обращения на предварительное рассмотрение главе поселения, заместителям главы поселения, в зависимости от того, кому адресовано обращение.

7.2. После предварительного рассмотрения обращения главой поселения, заместителями главы поселения и наложения ими резолюции с поручением, ответственный специалист направляет обращение вместе с карточкой обращения лицу, которому поручено рассмотрение обращения (далее - ответственный исполнитель), в соответствии с наложенной резолюцией. Если в резолюции указано несколько ответственных исполнителей, ответственный специалист делает копию обращения, материалов, приложенных к обращению, а также карточки обращения в необходимом количестве и направляет их ответственным исполнителям.

7.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за подписью должностного лица, в адрес которого поступило данное обращение. Гражданин, объединение граждан, юридическое лицо, направившие данное обращение, уведомляются о переадресации их обращения.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7.4. Глава поселения, заместители главы поселения, при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

7.5. Если обращение содержит факты коррупционной направленности, оно регистрируется в установленном порядке, направляется на предварительное рассмотрение главе поселения, заместителям главы поселения для наложения резолюции с поручением.

7.6. При направлении обращения, содержащего факты коррупционной направленности в отношении муниципальных служащих администрации поселения на рассмотрение, соблюдаются процедуры, установленные правовыми актами администрации поселения.

7.7. Если вопросы, поставленные в обращении, содержащем факты коррупционной направленности, не входят в компетенцию администрации поселения, такое обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в течение семи дней в тот орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в таком обращении вопросов, либо в правоохранительные органы.

7.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы государственной власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину, объединению граждан, юридическому лицу, с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Рассмотрение обращений в отраслевых (функциональных) органах администрации поселения

8.1. Обращения, поступившие в адрес главы поселения, заместителей главы поселения, подлежат обязательному рассмотрению.

8.2. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления

и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.7.1. настоящей Инструкции;

- уведомляет гражданина, объединение граждан, юридическое лицо о направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.3. В случае получения направленного в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих поступившее в их адрес обращение, администрация поселения в течение 15 дней представляет документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

8.4. В случае, если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в службу по правовой работе администрации поселения, либо ответственному специалисту, указывая в сопроводительной служебной записке на имя главы поселения либо заместителя главы поселения, давшего поручение, обоснование возврата обращения и отраслевой (функциональный) орган администрации поселения либо должностное лицо, которым следует направить обращение.

8.6. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов требует принятия отдельного решения, правового акта, либо внесения дополнений (изменений) в существующий, ответственный исполнитель не позднее, чем за 5 дней до дня окончания рассмотрения обращения, готовит служебную записку на имя главы поселения, заместителя главы поселения, в зависимости от того, кем было дано поручение, о вариантах решения вопросов, поставленных в обращении, и предложениями для их решения.

После получения указаний (поручений) к служебной записке, ответственный исполнитель осуществляет необходимые действия и процедуры в соответствии с его компетенцией. Гражданину, объединению граждан, юридическому лицу направляется ответ о вариантах решения вопросов, поставленных в его обращении, постановке обращения на контроль и дополнительном информировании о результатах.

После принятия окончательного решения по вопросам, поставленным в таком обращении, ответственный исполнитель информирует заявителя о решении его вопроса, направляет информацию в службу по правовой работе администрации поселения для снятия с контроля.

8.7. 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.), глава поселения, заместители главы поселения вправе не направлять ответ.

8.8. После рассмотрения обращения, поступившего на имя главы поселения, заместителей главы поселения, ответственный исполнитель готовит проект ответа на обращение и согласовывает его с руководителем, в непосредственном подчинении которого находится. После согласования готовит информацию по существу обращения на бланке администрации поселения. Информация по обращению и ответ на обращение направляются в приёмную главы поселения. После подписания главой поселения, заместителями главы поселения, ответ регистрируется в приёмной главы поселения, и направляется в службу по правовой работе администрации поселения.

8.9. Ответственный исполнитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

9. Продление срока рассмотрения обращений

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

9.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, и представляет её главе поселения, заместителю главы поселения, по поручению которого рассматривается обращение. На основании служебной записки принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения.

9.3. В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель направляет гражданину, объединению граждан, юридическому лицу уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом, ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с руководителем, либо исполнителем вышестоящего органа, направившего обращение.

10. Оформление ответа на обращение

10.1. Ответ на письменное обращение в адрес главы поселения подписывается главой сельского поселения Солнечный, в его отсутствие уполномоченным лицом.

10.2. Ответ на письменное обращение в адрес заместителей главы поселения подписывается заместителями главы поселения по компетенции, в их отсутствие – главой поселения.

10.3. Ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

- почтовый адрес заявителя (из обращения);

- обращение к заявителю по имени и отчеству (при наличии отчества);

- текст письма;

- должность, фамилию, имя, отчество, подпись главы поселения, заместителя главы поселения (в зависимости от того, кому было направлено обращение);

- фамилию, имя, отчество и номер служебного телефона исполнителя.

10.4. В ответе в чёткой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме излагаются разъяснения на все поставленные в обращении вопросы, с указанием принятых по обращению мер.

10.5. Ответ на коллективное обращение готовится в адрес гражданина, объединения граждан, юридического лица стоящего в обращении первым, либо в адрес того гражданина, который выступает представителем объединения граждан, в том числе юридического лица либо адрес которого указан в обращении.

В ответе на обращение указывается на необходимость доведения ответа до сведения остальных подписавших обращение граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

10.6. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию.

10.7. Ответы гражданам, объединениям граждан, юридическим лицам и в вышестоящие органы власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения Солнечный. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество и номер служебного телефона исполнителя.

10.8. Если на обращение даётся промежуточный ответ, в тексте указывается дата окончательного ответа.

10.9. После завершения рассмотрения обращения, оформления, подписания и регистрации ответа на обращение, подлинник ответа на обращение и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются специалисту службы по правовой работе, ответственному за работу с обращениями граждан. Краткое содержание ответа и результат рассмотрения обращения заносится в карточку обращения.

10.10. Ответы, не соответствующие требованиям настоящей Инструкции, возвращаются ответственному исполнителю для доработки.

11. Направление ответа заявителю

11.1. Ответ на обращение, поступившее в адрес главы поселения, заместителей главы поселения, передаётся специалисту службы по правовой работе, ответственному за работу с обращениями граждан, который упаковывает его в почтовый конверт и, вместе с заполненным уведомлением о вручении заказного письма, передаёт секретарю приёмной главы поселения для направления ответа заявителю (заявителям).

11.2. Секретарь приёмной главы поселения направляет почтовый конверт с обращением заказным письмом с уведомлением через ближайшее отделение связи.

11.3. В случае, если заявитель указал в обращении номер телефона или указал в обращении, что ответ получит лично в администрации поселения, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан информирует заявителя по указанному им телефону о готовности ответа на обращение. Получение ответа на обращение лично заявителем в администрации поселения подтверждается его подписью в карточке обращения.

11.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

11.5. Ответ на запрос по обращению, поступивший из вышестоящих органов, направляется в вышестоящий орган, если иное не указано в запросе.

11.6. Копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, подшиваются к карточке обращения.

12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

12.1. С момента регистрации обращения гражданин, объединение граждан, юридическое лицо имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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.

12.2. Карточки обращений, служебные записки, переписка ответственных исполнителей обладают статусом служебной переписки и на них действие пункта 12.1. настоящей Инструкции не распространяется.

12.3. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя главы поселения, заместителей главы поселения, о ходе рассмотрения обращения ведет ответственный специалистслужбы по правовой работе администрации поселения, ответственный за работу с обращениями граждан.

12.4. Справки предоставляются в ходе личного приёма или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение исполнителю;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о ходе рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- об отказе в рассмотрении обращения.

12.5. При невозможности ответить на поставленный вопрос обратившемуся гражданину, объединению граждан, юридическому лицу предлагается перезвонить в конкретный день в определённое время и к назначенному сроку подготавливают ответ.

12.6. Запросы от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц принимаются ежедневно в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней.

12.7. Во время разговора ответственные специалисты должны произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

12.8. Служба по правовой работе администрации поселения ежеквартально готовит информационно-аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрацию сельского поселения Солнечный, представляет их управляющему делами администрации поселения и направляет в управление по работе с поселениями и связям с общественностью администрации Сургутского района..

12.9. Информационно-аналитическая и статистическая информация размещается на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Солнечный.

13. Личный приём граждан, объединений граждан,

в том числе юридических лиц

13.1. Организация личного приёма:

13.1.1. Глава поселения, заместители главы поселения проводят личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам, входящим в их компетенцию.

13.1.2. Глава поселения, заместители главы поселения ведут личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с утверждённым графиком личного приёма.

13.1.3. Личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц проводится главой поселения, заместителями главы поселения в личных кабинетах, либо в иных оборудованных помещениях.

13.1.4. Глава поселения, заместители главы поселения при проведении личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в пределах своей компетенции могут приглашать на приём специалистов отраслевых (функциональных) органов администрации поселения, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных заявителями, проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке подчиненности.

13.1.5. Организацию личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой поселения осуществляет специалист службы по правовой работе, ответственный за работу с обращениями граждан.

13.1.6. График личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой поселения, заместителями главы поселения с указанием даты, места и времени проведения личного приёма утверждается постановлением администрации поселения.

13.1.7. График личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой поселения, заместителями главы поселения размещается в средствах массовой информации, на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Солнечный, информационных стендах в администрации поселения.

13.2. Запись на личный приём:

13.2.1. Запись на личный приём к главе поселения, заместителям главы поселения производится ответственным специалистом службы по правовой работе, ежедневно в рабочее время (кроме выходных и праздничных дней).

13.2.2. Запись на повторный личный приём к главе поселения, заместителям главы поселения производится после получения гражданином, объединением граждан, в том числе юридическими лицами ответа на предыдущее обращение, либо при наличии информации, в том числе письменной, по теме обращения.

13.3. Проведение личного приёма:

13.3.1. Личный приём граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляется в порядке очерёдности записи на приём по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

13.3.2. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина, объединения граждан, юридического лица даётся устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина, объединения граждан, юридического лица. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.3.3. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения гражданину, объединению граждан, юридическому лицу даётся разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

13.3.4. В ходе личного приёма гражданину, объединению граждан, юридическому лицу может быть отказано в рассмотрении обращения, если им ранее дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.3.5. На личном приёме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);

- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

13.3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

13.4. Документальное оформление личного приёма:

13.4.1. Материалы личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой поселения, заместителями главы поселения учитываются и обрабатываются ответственным специалистом службы по правовой работе. Сведения о личном приёме заносятся в карточку личного приёма граждан и в журнал регистрации обращений к главе поселения, заместителям главы поселения на личном приёме.

13.4.2. Карточка личного приёма направляется главе поселения, заместителям главы поселения для наложения резолюции в случае, если в ходе личного приёма были даны поручения.

13.4.3. Карточка личного приёма с резолюцией поручения направляется ответственному исполнителю для решения поставленных вопросов, подготовки и направления ответа гражданину, объединению граждан, юридическому лицу, при этом соблюдается порядок, предусмотренный при рассмотрении письменных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

13.4.5. Ответственность за организацию личного приёма граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в соответствии с действующим законодательством, информирование граждан о месте приёма, фамилии, имени и отчестве должностного лица, проводящего приём, контактных телефонах возлагается на ответственного специалистаслужбы по правовой работе.

13.4.6. Обработка и учёт обращений, поступивших в ходе личного приёма, осуществляется по критерию «один гражданин, объединение граждан, юридическое лицо - одно обращение». Данный критерий соблюдается при присутствии на личном приёме двух и более граждан, объединений граждан, юридических лиц, обратившихся по одному вопросу.

14. Порядок и формы контроля работы по рассмотрению обращений граждан,

объединений граждан, в том числе юридических лиц

14.1. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы поселения, заместителей главы поселения, оформлением дел по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, для архивного хранения в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения Солнечный, осуществляет ответственный специалист службы по правовой работе.

14.2. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, включает в себя: проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц, а также подготовку ежеквартальных, полугодовых, годовых отчётов о рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации поселения.

14.3. Проверки и текущий контроль работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и принятия соответствующих решений осуществляетсяначальником службы по правовой работе и управляющим делами администрации поселения.

14.4. Текущий контроль работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения нормативных актов Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и администрации поселения о рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц. Текущий контроль проводится не реже одного раза в год.

14.5. Координация и обеспечение централизованного учёта и рассмотрения письменных обращений в администрацию сельского поселения Солнечный осуществляется службой по правовой работе.

14.6. Руководители управлений, отделов, служб, секторов администрации поселения обеспечивают своевременное рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, подготовку качественной и достоверной информации по результатам рассмотрения обращений.

14.7. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, поступивших от заявителей и направленных в соответствии с поручением в управления, отделы, службы администрации поселения, осуществляют их руководители.

15. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

Гражданин, объединение граждан, юридическое лицо вправе обжаловать в установленном порядке в суде соответствующее решение или действие (бездействие), осуществляемые в ходе работы по рассмотрению обращения в администрацию поселения.

Приложение 1 к Инструкции

Акт

вскрытия письма, поступившего в адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

через почтовое отделение № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по извещению

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_

Письмо вскрыто «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года комиссией в составе:

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

(Ф.И.О., должность)

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

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

При проверке оказалось:

1. Состояние упаковки, обвязки, пломб или печатей:

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

(исправное или неисправное, в последнем случае подробно указать обнаруженные повреждения)

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

2. Опись вложения от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. № \_\_\_\_ имеется / не имеется

(ненужное зачеркнуть)

В письме оказались:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Числится по описи  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  № \_\_\_\_\_ | | Оказалось в наличии | | Примечание |
| количество  (шт.) | масса  (грамм) | количество  (шт.) | масса  (грамм) |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Подписи членов комиссии:

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

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

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

Приложение 2 к Инструкции

Администрация сельского поселения Солнечный

(Наименование должности)

(Фамилия, имя, отчество)

Карточка личного приёма граждан,

объединений граждан, юридических лиц № \_\_\_\_\_\_\_

Дата приёма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Время приёма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. заявителя |  |
| Адрес заявителя |  |
| Льготная категория |  |
| Повторность обращений |  |
| Характер вопроса |  |
| Резолюция приёма  (кому, что поручено) |  |
| Автор резолюции | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  подпись (Ф.И.О.) |
| Результат рассмотрения |  |
| С контроля снял | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  подпись (Ф.И.О.) |

Приложение 3 к Инструкции

Администрация сельского поселения Солнечный

Карточка обращения граждан

№ \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_года

Ф.И.О. заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Способ получения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Льготный состав\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Резолюция:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции. Дата

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполнитель | Поручения/запросы | Дата передачи | Дата ответа |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Содержание ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

С контроля снято\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Остаётся на контроле до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Отметка о получении ответа на обращение

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

Главе сельского поселения Солнечный

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

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

д.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, кв.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

заявление

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

В соответствии со ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152 «О персональных данных», выражаю своё согласие на обработку администрацией с.п.Солнечный всех персональных данных (включающую сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, обезличивание, уничтожение, передачу третьим лицам), в целях подготовки информации по заданным в моём обращении вопросам. Настоящее согласие действует с момента подписания заявления и может быть отозвано в письменной форме.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

Приложение 2 к постановлению

администрации с.п. Солнечный

от «17» октября 2013 года № 24

Порядок проведения встреч

главы сельского поселения Солнечный с жителями поселения.

1. Общие положения

1.1. Встречи главы сельского поселения Солнечный (далее - глава поселения) с жителями поселения являются одной из форм отчёта органов местного самоуправления перед населением, а также обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в органы местного самоуправления.

1.2. На встречах главы поселения могут поступать обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен действующим законодательством.

1.3. Порядок проведения встреч главы поселения с жителями включает в себя подготовку, организацию и контроль исполнения данных главой поселения поручений.

1.4. Подготовка, организация и контроль осуществляются в следующей последовательности:

- составление и утверждение графика встреч;

- организация проведения встреч;

- подготовка и утверждение мероприятий по результатам встреч;

- контроль за исполнением мероприятий;

- делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе встреч.

2. График проведения встреч

2.1. График проведения встреч главы поселения с жителями (далее - график встреч) утверждается ежеквартально.

2.2. Проект графика встреч готовится службой по правовой работе.

2.3. Утверждённый график встреч доводится до сведения населения путём размещения информации на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Солнечный и публикуется в средствах массовой информации.

3. Организация проведения встреч

3.1. Организацию подготовки и проведения встреч главы района с жителями осуществляет организационный отдел администрации поселения.

3.2. Не позднее, чем за 10 рабочих дней до дня проведения встречи, служба по правовой работе информирует отраслевые (функциональные) органы администрации поселения о планируемом проведении встречи для подготовки информации, необходимой для проведения встречи.

3.3. Отраслевые (функциональные) органы администрации поселения не позднее, чем за 3 дня до дня проведения встречи представляют в службу по правовой работе информацию о реализации плановых мероприятий, а также ответы на вопросы, заданные на ранее проведённой встрече.

4. Подготовка и утверждение мероприятий по результатам встреч

4.1. По итогам встречи служба по правовой работе готовит план мероприятий по выполнению предложений, поступивших на встрече, в котором указывается суть обращения, поручение главы поселения, ответственный исполнитель и срок исполнения поручения.

4.2. Мероприятия по итогам встречи подлежат обязательному исполнению.

5. Контроль за выполнением мероприятий

5.1. Контроль за выполнением мероприятий по итогам встреч главы поселения с жителями осуществляет служба по правовой работе.

5.2. Информация о выполнении мероприятий, поступившая из отраслевых (функциональных) органов администрации поселения, обобщается и доводится до сведения главы поселения.

5.3. Результаты выполнения мероприятий доводятся непосредственно до сведения граждан (при наличии адреса), через средства массовой информации и официальный сайт муниципального образования сельское поселение Солнечный.

6. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в ходе встреч

6.1. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе встреч главы района с жителями, осуществляется ответственным специалистом службы по правовой работе.

6.2. Результаты встреч главы поселения с жителями в части обращений граждан учитываются при подготовке статистических и тематических справок, отчётов о количестве обращений граждан 1 раз в квартал, в полугодие, за 9 месяцев, в текущем году.

Приложение 3 к постановлению

администрации с.п. Солнечный

от «17» октября 2013 года № 24

Порядок работы «прямой телефонной линии»

в администрации сельского поселения Солнечный

1. Общие положения

1.1. «Прямая телефонная линия» является одной из форм обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок и сроки рассмотрения которых установлены действующим законодательством.

1.2. Работа «прямой телефонной линии» осуществляется ежемесячно в третью среду месяца с 16.00 до 17.00 часов.

1.3. Подготовка, организация и проведение «прямой телефонной линии» включает в себя:

- подготовку и утверждение тематического плана проведения «прямой телефонной линии»;

- проведение «прямой телефонной линии»;

- контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения;

- делопроизводство.

2. Тематический план «прямой телефонной линии»

2.1. Тематический план проведения «прямой телефонной линии» (далее - тематический план) утверждается главой поселения на полугодие, не позднее 1-го числа месяца начала полугодия.

2.2. Тематический план составляется службой по правовой работе администрации поселения во взаимодействии с отраслевыми (функциональными) органами администрации и утверждается главой поселения.

2.3. Утверждённый тематический план доводится до сведения заместителей главы поселения, управляющего делами администрации поселения, руководителей отраслевых (функциональных) органов администрации поселения, а также публикуется в средствах массовой информации и размещается на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Солнечный.

3. Организация проведения «прямой телефонной линии»

3.1. Организацию «прямой телефонной линии» осуществляет ответственный специалист службы по правовой работе.

3.2. Не позднее, чем за 5 дней до проведения «прямой телефонной линии» ответственный специалист службы по правовой работе дополнительно оповещает участников и граждан о дате, времени её проведения, а также тематике, согласно утверждённому плану.

3.3. «Прямая телефонная линия» проводится заместителями главы поселения, управляющим делами администрации поселения, руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации поселения.

3.4. Ответы на вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», даются устно, за исключением вопросов, требующих дополнительного изучения и проверки. Ответы на такие вопросы даются в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

3.5. «Прямая телефонная линия» может проводиться в присутствии представителей средств массовой информации.

4. Контроль по вопросам, требующим дополнительного изучения и решения

4.1. Контроль по вопросам, поступившим на «прямую телефонную линию» и требующим дополнительного изучения и решения, осуществляет ответственный специалист службы по правовой работе.

4.2. Результаты проведения «прямой телефонной линии» могут размещаться на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Солнечный.

5. Делопроизводство по обращениям, поступившим по

«прямой телефонной линии»

5.1. Ведение делопроизводства по результатам проведения «прямой телефонной линии» осуществляется ответственным специалистом службы по правовой работе.

5.2. Результаты проведения «прямой телефонной линии» учитываются при подготовке статистических и тематических справок, отчётов о количестве и качестве обращений граждан в органы местного самоуправления.