



АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО БУЛАВА»
Ульчского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.03.2021 __ № 25-па __
с. Булава

О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края

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

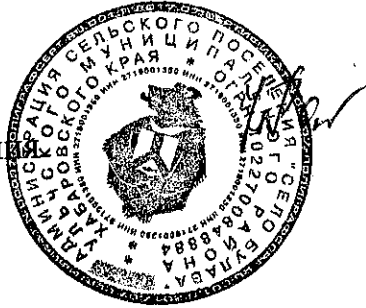
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановления администрации сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края:
 - от 23.03.2020 № 30-па «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края»;
 - от 17.07.2020 № 62-па «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края, утвержденное постановлением администрации сельского поселения «Село Булава» от 23.03.2020 № 30-па»;
3. Опубликовать настоящее постановление в информационном листке органа местного самоуправления «Село Булава» в «Вестнике местного самоуправления» и разместить на официальном сайте администрации сельско-

го поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

Глава сельского поселения



Н.П.Росугбу

Приложение

к постановлению администрации
сельского поселения «Село Булава»
Ульчского муниципального
района Хабаровского края

от 23.03.2021 № 25-па

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию
сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального райо-
на Хабаровского края

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края (далее – Порядок), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края (далее – администрация сельского поселения), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию сельского поселения.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

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

1.5. В администрации сельского поселения рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в компетенции администрации сельского поселения.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой и специалистами администрации сельского поселения.

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через интернет-приемную администрации сельского поселения (далее – интернет-приемная), с использованием портала «Открытый регион» осуществляется специалистом по общим вопросам администрации сельского поселения (далее – специалист по работе с обращениями граждан) согласно блок-схеме (приложение 1).

1.8. Специалист по работе с обращениями граждан ежемесячно готовит аналитическую и статистическую информацию о характере обращений граждан и представляет ее главе сельского поселения.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашения персональных данных, сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменно-го обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (приложение 2).

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, о местонахождении приемной, об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок приведены в приложении 3 и размещаются на официальном сайте администрации сельского поселения: (селобулава.рф.)

1.12. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения, осуществляется по адресу: 682420, с. Булава Ульчского района Хабаровского края, ул. Набережная, д. 3, администрация сельского поселения, адрес электронной почты: : adm.bulava@yandex.ru

Номера телефонов для справок: 8(42151)55-3-03; 55-3-99.

График работы:

Понедельник – четверг	8.00 – 17.00
Пятница	8.00 – 12.00
Перерыв	13.00 – 14.00

кроме выходных и рабочих дней, предшествующих нерабочему праздничному дню.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту по работе с обращениями граждан.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорта, военного билета, свидетельства) денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста по работе с обращениями граждан, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по работе с обращениями граждан в рабочие дни до 17.00 часов, в пятницу до 12.00. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

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

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрации сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

В случае направления обращения посредством портала «Открытый регион» гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения в форме электронного документа, в том числе посредством портала «Открытый регион», подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Порядком.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист по работе с обращениями граждан производит регистрацию обращений с использованием системы электронного документооборота. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (последнее - при наличии) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, телефон, интернет-приемная, «Открытый регион»);

- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация); на особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

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

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном). Повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в один и тот же орган государственной власти, орган местного самоуправления или к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу указанных органов. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, органам исполнительной власти, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан; если обращение содержит несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

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

3.3. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;

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

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

3.4. Обращения, поступившие в адрес главы сельского поселения и в администрацию сельского поселения, в том числе поступившие через портал «Открытый регион», подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления (приложение 4).

3.5. На поступившие в администрацию сельского поселения обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в другом месте, обеспечивающим его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации сельского поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения граждан направляются на рассмотрение главе сельского поселения.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в те органы и тем должностным лицам, решения и действия (бездействия) которых обжалуется.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (приложения 6-7).

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

4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам администрации сельского поселения.

4.5. Все обращения граждан после рассмотрения с резолюцией главы сельского поселения направляются специалисту по работе с обращениями граждан. Он вносит резолюцию в информационную базу данных и документы с регистрационно-контрольной карточкой направляет исполнителям для принятия мер и подготовки ответа в системе электронного документооборота Правительства края.

4.6. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением об этом направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.14. раздела 5 настоящего Порядка.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случаев, указанных в абзаце третьем настоящего пункта.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

Абзац утратил силу.

5.2. В случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены главой сельского поселения, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений производится по служебной записке лица, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение, ответственного за рассмотрение обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

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

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

5.6. Контроль за сроками исполнения, централизованной подготовкой

ответа заявителю, а также за контрольными поручениями в вышестоящий орган власти осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки.

Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.7. Ответственный исполнитель администрации сельского поселения, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности - с использованием СЭД) необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- 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.

5.8. При рассмотрении запросов из государственных органов и органов местного самоуправления исполнители обязаны в течение 15 рабочих дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.9. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок со дня поступления обращения к исполнителю возвращает его автору резолюции, указывая при этом куда, по его мнению, следует направить обращение.

5.10. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

5.12. При получении обращения, в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация сельского поселения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных

нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение главе сельского поселения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.14. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти края или по одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

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

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

5.14.1. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

5.16. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по

существо поставленного в нем вопроса в связи недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.17. Рассмотрение обращения может быть прекращено по заявлению гражданина.

5.18. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

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

5.20. 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.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава сельского поселения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию сельского поселения или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований действующего законодательства на официальном сайте администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

6.3. В ответе в вышестоящие органы должно быть четко указано, что гражданин в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам заявителям и в вышестоящие органы оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации сельского поселения.

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале «Открытый регион» изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанной гражданином при направлении обращения, или в личный кабинет на портале «Открытый регион» в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

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

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.9. Если обращение находится на контроле в вышестоящих органах, ответственный исполнитель за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа специалисту по работе с обращениями граждан на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству. В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения специалист по работе с обращениями граждан возвращает его ответственному исполнителю.

6.10. После завершения рассмотрения обращения, в том числе направленного через портал «Открытый регион», ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются через СЭД специалисту по работе с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа и делает отметку в информационной системе. Обращения хранятся у специалиста по работе с обращениями граждан, в электронном архиве СЭД, а поданные через «Открытый регион» хранятся и на портале «Открытый регион» в соответствии с установленными сроками хранения.

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

6.11. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание при главе сельского поселения для обсуждения.

6.12. После направления ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

6.13. При необходимости 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).

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

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Губернатора Хабаровского края, председателя Законодательной Думы Хабаровского края, прокуратуры края, города о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. Обращения граждан, направленные для рассмотрения из вышестоящих органов, от депутатов, а также содержащие сведения о серьезных нарушениях законности, ущемлении прав граждан берутся специалистом по работе с обращениями граждан на особый контроль.

7.4. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в администрации сельского поселения, о чем администрация сельского поселения направляет уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.5. Сроки разрешения обращений, поступающих в администрацию сельского поселения из вышестоящих органов, или поставленных на контроль, могут быть продлены только с согласия вышестоящих органов.

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан администрации сельского поселения.

7.7. Специалист по работе с обращениями граждан проводит анализ работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию сельского поселения, главе сельского поселения, готовит обзоры и соответствующие предложения, вносит их на рассмотрение главы сельского поселения.

7.8. Специалист по работе с обращениями граждан ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе

сельского поселения, в администрацию Ульчского муниципального района.

8. Организация личного приема

8.1. Личный прием граждан в администрации сельского поселения проводится главой сельского поселения, специалистами администрации сельского поселения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через средства массовой информации, средства телефонной связи, электронного информирования, электронной техники; размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети Интернет.

8.2. Предварительной записи на личный прием к главе сельского поселения не существует.

8.3. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе сельского поселения, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства заявителя. Во время записи устанавливается вторичность обращения гражданина. При повторных обращениях специалист по работе с обращениями граждан делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении 8.

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

8.5. 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 вопросов.

8.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Порядком. При наличии просьбы заявителя ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения.

8.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, глава сельского поселения дает соответствующее распоряжение в порядке подчиненности.

8.10. Глава сельского поселения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может:

- приглашать на прием специалистов администрации сельского поселения;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;
- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.11. В ходе приема глава сельского поселения уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.12. После завершения личного приема оформляется поручение в установленном порядке в СЭД.

8.13. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема главы сельского поселения осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

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

8.15. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений главы по обращениям граждан с личного приема направляются главе сельского поселения на ознакомление. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов «В дело» и при наличии подписи главы сельского поселения, принявшего это решение, специалист по работе с обращениями граждан снимает обращение с контроля.

8.16. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.17. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, глава сельского поселения имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

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

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

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

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;

2) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей инвалидов;

3) беременные женщины;

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

5) граждане старше 70 лет;

6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

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

В случае, если правом на личный прием в первоочередном порядке одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием граждан.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В ходе рассмотрения обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист по работе с обращениями граждан.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом по работе с обращениями граждан при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в упол-

номоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности органов местного самоуправления по запросам.

9.5. При получении вопроса по телефону специалист по работе с обращениями граждан:

- называет наименование органа местного самоуправления;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.6. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать разговоров с посторонними людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

10.1. Жалоба подается в администрацию сельского поселения в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов администрации сельского поселения, предоставляющих муниципальную услугу, подаются главе сельского поселения, жалоба на решения и действия (бездействие) главы сельского поселения – в вышестоящий орган – администрацию Ульчского муниципального района.

10.2. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт администрации сельского поселения с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

10.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии, в этом случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

10.4. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

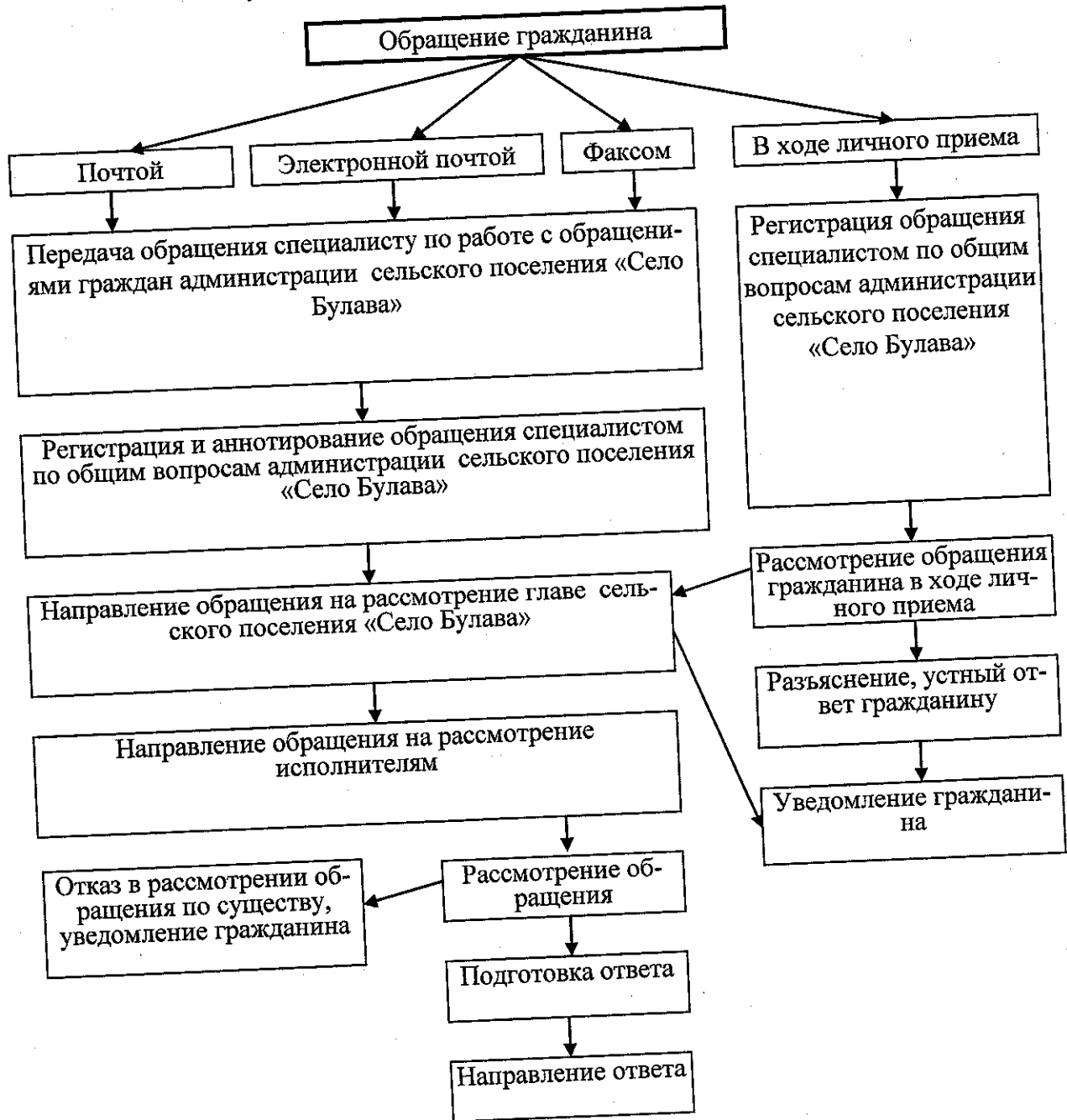
- в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

10.5. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в ней вопросов. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, действия (бездействие) администрации могут быть обжалованы в вышестоящие органы, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию сельского
поселения «Село Булава» Ульчского
муниципального района
Хабаровского края

БЛОК-СХЕМА
поступления и рассмотрения обращений граждан



Приложение 2

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края

Образец

Главе сельского поселения «Село Булава»

От (пенсионера, инвалида, работающего указать где, кем)

(фамилия, имя, отчество-при наличии)

Проживающего(ей) по адресу:

(адрес регистрации)

Заявление

" " _____ 201__ г.

ПОДПИСЬ ЗАЯВИТЕЛЯ

Приложение 3

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, почтовом адресе администрации сельского поселения «Село Булава», справочных телефонах

Администрация сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края располагается по адресу: Набережная ул., д. № 3, с. Булава Ульчского района Хабаровского края.

Почтовый адрес администрации сельского поселения «Село Булава»: Набережная ул., д. № 3, с. Булава Ульчского района Хабаровского края, 682420.

Телефон для справок:

- специалист по работе с обращениями граждан: 8 (42151) 55-3-99;

Приложение 4

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

Дата регистрации	Индекс	Тематика	
ФИО (отчество при наличии) заявителя		Пол	Гражданство
Льготный состав	Социальн. положение	Признак	
Адрес			
Частота обращения	Предыдущие обращения		
Вид документа	на л.		
Автор, дата, индекс сопроводительного письма			
Краткое содержание письма			
Отв. исполнитель	Резолюция		
Вид сопр. бланка			
Уведомление			
Вид контроля			
Срок исполнения	Автор резолюции		

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа)

Адресат

Содержание

С контроля снял

Подпись контролера

Дело

Том

Листы

Фонд

опись

дело

Приложение 5

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА			
Дата регистрации	Индекс	Тематика	
ФИО (отчество при наличии) заявителя		Пол	Гражданство
Льготный состав	Социальн. положение	Признак	
Адрес			
Частота обращения	Предыдущие обращения		
Вид документа	на л.		
Автор, дата, индекс сопроводительного письма			
Краткое содержание письма			
Отв. исполнитель	Резолюция		
Вид сопр. бланка			
Уведомление			
Вид контроля			
Срок исполнения	Автор резолюции		

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял			Подпись контролера
Дело	Том	Листы	Фонд
			опись
			дело

Приложение 6

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края

Образец

Сопроводительное письмо

Директору МУП
«Теплосервис»

С.Л. Никитцеву

В адрес администрации сельского поселения «Село Булава» поступило обращение Иванова И.И. (ул. Набережная, д. 11, кв. 2, с. Булава Ульчского района Хабаровского края, 682420) по вопросу 0005.0005.0056.0887 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) от № .

В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение для подготовки информации на имя главы сельского поселения «Село Булава».

В соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» просим обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения с разъяснением в доступной форме возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

Глава

подпись

_____расшифровка подписи_____

Фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя
номер телефона

Приложение 7

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края

Образец

Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

Иванову И.И.
ул. Набережная, д. 11, кв. 2
с. Булава Ульчского района Хабаровского края, 682420

Ваше обращение, поступившее в администрацию сельского поселения «Село Булава», в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение в муниципальное унитарное предприятие «Теплосервис» для принятия решения и подготовки ответа по существу вопросов.

Глава

подпись

расшифровка подписи

Фамилия, имя отчество (при наличии) исполнителя
номер телефона

Приложение 8

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Булава» Ульчского муниципального района Хабаровского края

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН			
Дата регистрации	Индекс	Тематика	
ФИО (отчество при наличии) заявителя		Пол	Гражданство
Место работы, должность		Признак	
Льготный состав	Социальн. положение		
Адрес			
Частота обращения	Ф.И.О. ведущего прием		
Содержание заявления			
Ответственный исполнитель			
Резолюция			
Срок исполнения		Вид контроля	

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял			Подпись контролера
Дело	Том	Листы	Фонд опись дело

».

Глава сельского поселения

Н.П.Росугбу