

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ МАЛОИМЫШСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ УЖУРСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.11.2013г. с. Малый Имыш № 84

«Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан»

( в ред от 27.01.2022 № 02)

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии со статьей Устава Малоимышского сельсовета, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан.

2. Обнародовать настоящее постановление на официальном электронном сайте администрации Малоимышского сельсовета [www.malyi-imysn.ru](http://www.malyi-imysn.ru) и в газете « Малоимышский Вестник».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы сельсовета.

Глава сельсовета Л.Т. Разумных

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О работе с обращениями граждан**

I. Общие положения

1. Положение «О работе с обращениями граждан» (далее - Положение) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Малоимышского сельсовета в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее- письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) главой сельсовета, заместителям главы сельсовета, руководителями структурных подразделений администрации.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, Уставом Малоимышского сельсовета и иными муниципальными правовыми актами, а также настоящим Положением.

3. Граждане имеют право обращаться в администрацию Малоимышского сельсовета:

1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

2) в форме электронного документа;

3) лично (на личных приемах);

4) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка

письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию Малоимышского сельсовета, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 662268, Красноярский край, Ужурский район, село Малый Имыш, ул. Октябрьская, д1, пом 1.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: [www.malyi-imysn.ru](http://www.malyi-imysn.ru)

Факс/телефон: (391) 56-33-1-30.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью главы сельсовета, заместителя главы сельсовета, руководителей структурных подразделений администрации или по их письменному поручению-других должностных лиц в пределах их компетенции.

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в администрацию Малоимышского сельсовета, организует заместитель главы сельсовета. Прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет заместитель главы сельсовета.

7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главой сельсовета.

8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению главы сельсовета.

13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

14. Не подлежат дальнейшему рассмотрению в администрации и направлению в государственные местного самоуправления письменные обращения граждан в случаях, если:

1) текст обращения не поддается прочтению или смысл обращения понять не представляется возможным;

2) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, кроме случаев, когда в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в данном случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

4) ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случаях, указанных в подпунктах 1, 2, 4 пункта 14 настоящего Положения, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес или электронный адрес автора обращения) гражданин письменно уведомляется об основаниях принятого решения в течение семи дней со дня регистрации обращения.

При наличии оснований, указанных в подпункте 3 пункта 14 настоящего Положения, гражданин дополнительно предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

15. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения, вправе направлять письменные уведомления гражданам о прекращении (недопустимости злоупотребления правом) переписки по их обращениям согласно подпунктам 1 - 3 пункта 14 настоящего Положения, а также письменные разъяснения и консультации по вопросам, разрешение которых не входит в компетенцию администрации.

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

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельсовета, заместитель главы сельсовета, руководители структурных подразделений администрации, либо уполномоченное ими на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Такое же решение может быть принято и в связи с поступившей официальной информацией о признании автора повторных письменных обращений недееспособным в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

19. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию деятельности администрации или отзывы на муниципальные акты, а также суждения о деятельности органов местного самоуправления, и должностных лиц, представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

20. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

1) не предполагающие ответа;

2) не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;

3) не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;

4) не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения;

5) связанные с рекламой товаров или услуг.

21. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

22. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие), с участием специалиста, ответственного за правовое обеспечение деятельности администрации.

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Регистрация письменных обращений граждан

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в книге регистрации входящей корреспонденции для обращений граждан.

24. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Письменные обращения граждан направляются главе сельсовета для определения исполнителей, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, и наложения резолюции.

25. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, руководителю муниципального предприятия или учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются главе сельсовета.

26. В книге регистрации входящей корреспонденции для обращений граждан в отношении каждого поступившего письменного обращения указываются:

1) дата регистрации;

2) Ф.И.О. гражданина;

3) адрес места жительства (при наличии);

4) краткое содержание обращения;

5) Ф.И.О. должностного лица, которому передано обращение для рассмотрения и подготовки ответа;

6) дата и подпись должностного лица, которому передано обращение для рассмотрения и подготовки ответа

7) отметка об исполнении.

27. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

28. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы и (или) администрации Малоимышского сельсовета направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему соответствующим должностным лицам.

29. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Красноярского края, Правительства Красноярского края, иных государственных органов, в книге регистрации входящей корреспонденции указывается соответствующий орган.

30. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

31. На первой странице письменного обращения гражданина в нижнем правом углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп администрации, где указывается дата регистрации и входящий номер.

32. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

33. Письменные обращения после регистрации и наложении резолюции главой сельсовета передаются специалисту, указанному в резолюции главы для рассмотрения и подготовки ответа. Специалист расписывается в книге регистрации входящей корреспонденции для обращений граждан, в графе «подпись», ставит дату получения обращения.

Если в резолюции главы сельсовета указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений

граждан, организация контроля за их рассмотрением

34. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции администрации, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

35.Руководители структурных подразделений администрации, специалисты, ответственные за подготовку ответов, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других органах, и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию структурного подразделения администрации или специалиста администрации, то обращение в течение двух дней возвращается в приемную с сопроводительным письмом за подписью руководителя структурного подразделения или специалиста администрации, о необходимости переадресации обращения другому должностному лицу.

36. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

37. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

38. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу глава сельсовета, заместитель главы, руководители подразделений администрации, либо уполномоченные ими на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

39. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают глава сельсовета, заместитель главы, руководители структурных подразделений администрации.

40. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют заместитель главы, руководители структурных подразделений администрации, специалисты администрации, которым направлено конкретное обращение. Текущий контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляет заместитель главы, в целях недопущения нарушения сроков рассмотрения обращений регулярно готовит предварительную информацию о сроках исполнения.

41.Рассмотрение обращений сенаторов Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Красноярского края, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату или заявителю.

Должностное лицо, которому направлен депутатский запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок.

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

( в редакции постановления администрации Малоимышского сельсовета от 27.01.2022

 № 02)

42. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Снятие с контроля производит заместитель главы сельсовета.

43. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступивших в администрацию, осуществляется заместителем главы сельсовета.

V. Формирование дел с обращениями граждан

44. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля подшиваются в отдельную папку специалистом, которым был подготовлен ответ на письменное обращение.

45. В папку "Дело" вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения с резолюцией главы сельсовета;

2) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

3) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

46. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Личный прием граждан

47. Личный прием граждан в администрации проводят:

1) глава сельсовета;

2) заместитель главы сельсовета;

3) руководители структурных подразделений администрации;

4) руководители муниципальных предприятий и учреждений.

49. Запись граждан на личный прием к главе сельсовета осуществляет на основании письменного обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, а также в журнале записи на личный прием к главе сельсовета (приложение N 1).

50. Обращения граждан о личном приеме главой сельсовета, поступившие приемную по телефону (391-56-33-1-30), регистрируются в журнале записи на личный прием обращений граждан. Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

51. Секретарь приемной вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада главе сельсовета.

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

53. Заместитель главы сельсовета, руководители структурных подразделений администрации, руководители муниципальных предприятий и учреждений ведут личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах).

54. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в записи на личный прием отказывается.

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

56. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, глава сельсовета, заместитель главы администрации, руководители структурных подразделений администрации, своевременно сообщают секретарю приемной, о чем секретарь приемной предупреждает граждан. Руководители муниципальных предприятий и учреждений в случае невозможности проведения личного приема по тем же причинам сообщают непосредственно главе сельсовета. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

57. Заместитель главы сельсовета, руководители структурных подразделений администрации, руководители муниципальных предприятий и учреждений при необходимости проводят выездные приемы граждан в трудовых коллективах, общественных организациях и т.д.

58. В день проведения личного приема граждан главой сельсовета, заместителям главы сельсовета заполняются регистрационно-контрольные карточки личного приема граждан (приложение N 3).

При проведении личного приема граждан руководителями структурных подразделений администрации, карточки личного приема граждан заполняются руководителем структурного подразделения непосредственно в ходе личного приема.

59. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

2) регистрация граждан;

3) при необходимости подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

Консультация граждан о порядке проведения личного приема, устанавливается очередность приема, предоставляя преимущество инвалидам, участникам войн, многодетным семьям и прочим льготным категориям граждан, учитывая состояние здоровья обратившихся, дату и время обращения60. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" сроки.

61. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

63. Заместитель главы сельсовета, руководители структурных подразделений администрации, руководители муниципальных предприятий и учреждений, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

64. После окончания личного приема регистрационно-контрольные карточки передаются для занесения данных в журнал регистрации личного приема граждан главой сельсовета Малоимышского сельсовета, с осуществлением контроля за исполнением.

VII. Прием граждан секретарем приемной администрации

и специалистами администрации

65. При устном обращении граждан лично, по телефону секретарь приемной подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц администрации и порядке обращения к ним.

Секретарь приемной информирует граждан о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения. Для получения информации о переадресации обращения в другие органы государственной власти или органы или организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, либо о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований, гражданину предлагается обратиться непосредственно к должностному лицу, ответственному за рассмотрение данного обращения.

Консультации предоставляются по вопросам:

1) требований к оформлению письменного обращения;

2) мест и времени проведения личного приема граждан должностными лицами администрации;

3) порядка проведения личного приема должностными лицами администрации;

4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

66. Устные обращения граждан, поступившие в администрацию по телефону, подлежат обязательному рассмотрению.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок

Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

При невозможности секретаря приемной, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован для ответа другому служащему администрации или должностному лицу в соответствии с компетенцией.

67. При проведении приема граждан секретарь приемной принимает письменные обращения, которые подлежат обязательной регистрации. При этом составлении обращений гражданами непосредственно в приемной администрации, гражданам оказывается содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата.

На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии) секретарь приемной проставляет регистрационный штамп, при необходимости расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

68. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, секретарь приемной вызывает сотрудников полиции и, при необходимости, работников скорой медицинской помощи.

69. Специалисты администрации (в некоторых случаях руководители структурных подразделений администрации) при личном обращении граждан к ним в течение рабочего дня могут принять граждан на своем рабочем месте по вопросам, относящимся к их компетенция, в рабочие дни с 09.00 до 12.00, и с 14.00 до 16.00,. Заполнение регистрационно-контрольнной карточки в данном случае необязательно.

VIII. Организация работы с обращениями граждан,

поступившими по телефону приемной администрации

70. Прием устных обращений ведется по телефону 391-56-33-1-30 в рабочие дни с 08.30 до 12.30 и с 13.30 до 16-00 .

Зам. главы при необходимости фиксирует информацию, дает консультацию, в каком порядке, в какой орган и к какому должностному лицу ему следует обратиться для решения поставленного вопроса.

Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче руководителю того структурного подразделения администрации, в компетенцию которого входит рассмотрение возникшей проблемы, с обязательным осуществлением контроля за ее разрешением.

71. Если по обращению гражданина не представляется возможным сразу дать исчерпывающий ответ, информация оперативно доводится до соответствующих должностных лиц для принятия мер. Результаты рассмотрения обращения сообщаются заявителю.

IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической

информации по обращениям граждан

72. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится секретарем приемной каждую вторую пятницу по окончанию приема граждан. Информация может быть подготовлена не позднее первого понедельника после проведения приема.

X. Обжалование решений или действий (бездействия)

должностных лиц администрации

74. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

75. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения:

заместителей главы сельсовета - к главе сельсовета;

руководителей структурных подразделений администрации и руководителей муниципальных предприятий и учреждений – к главе сельсовета, заместителю главы сельсовета, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений администрации и муниципальных предприятий и учреждений в соответствии с их полномочиями.

76. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

к Положению

о работе с обращениями граждан

ЖУРНАЛ

записи граждан на личный прием

к главе администрации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес места жительства | Содержаниевопроса | Примечание(сведенияо явке/неявке) |

к Положению

о работе с обращениями граждан

ЖУРНАЛ

регистрации личного приема граждан

главой Малоимышского сельсовета

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество, адрес места жительства  | Краткое содержание обращения  | Результат рассмотрения |
|   |   |   |   |   |

к Положению

о работе с обращениями граждан

Регистрационно-контрольная карта

личного приема граждан

в администрации Малоимышского сельсовета

№\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата приема ф.и.о. ведущего прием

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

 (без сокращений, разборчиво)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Краткое содержание обращения Результат рассмотрения

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

Ход исполнения

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Срок исполнения | Росписьруководителя | Контрольные отметки | Дата сообщения |
|   |   |   |   |   |   |
| Окончательныц результат | Особые отметки |
|  Удовлетворено Отказано Разъяснено Передано в другие органы  |   |

 С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись)