

**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЛОТНИКОВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА
НОВОСИБИРСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

с. Плотниково

«14» ноября 2019

№ 122

Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области и о признании утратившими силу постановлений администрации Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области от 29.12.2012 № 67 «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории администрации Плотниковского сельсовета», от 10.08.2015 №127 «О внесении изменений в Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории администрации Плотниковского сельсовета», от 15.01.2018 №5 «О признании утратившим силу постановления администрации Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области №67 от 29.12.2012 «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории администрации Плотниковского сельсовета» и №127 от 10.08.2015 «О внесении изменений в Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории администрации Плотниковского сельсовета»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.2014 № 357-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Признать утратившими силу постановления администрации Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области № 67 от 29.12.2012 «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории администрации Плотниковского сельсовета», № 127 от 10.08.2015 «О внесении изменений в Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории администрации Плотниковского сельсовета», №5 от 15.01.2018 «О признании утратившим силу постановления администрации

Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области №67 от 29.12.2012 «О порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории администрации Плотниковского сельсовета» и №127 от 10.08.2015 «О внесении изменений в Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан на территории администрации Плотниковского сельсовета».

2. Утвердить положение «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области» в соответствии с приложением № 1 к настоящему постановлению.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Приобская правда» и на официальном сайте администрации Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.
4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Плотниковского сельсовета Федорченко Э.А.

Глава Плотниковского сельсовета



М.В. Шабалин

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию Плотниковского сельсовета

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан», поступивших в администрацию Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее – администрация сельсовета), (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию сельсовета, а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступивших в администрацию Плотниковского сельсовета.

1.3. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации Плотниковского сельсовета;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.7. Сведения о местонахождении администрации Плотниковского сельсовета, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются:

- на официальном сайте администрации Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области (далее – сайт администрации сельсовета);

- на информационном стенде в здании администрации сельсовета.

1.8. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляется специалистом администрации Плотниковского сельсовета.

1.9. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (383) 2949-173.

1.10. Администрация Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области расположена по адресу:

630540, Новосибирская область, Новосибирский район, с. Плотниково, ул. 25 Партсъезда, д. 8, адрес электронной почты: plotnikovo54@mail.com

1.11. Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://plotnikovskij.nso.ru>.

1.12. Прием посетителей:

Понедельник, четверг – 8.30ч – 12.00ч

Выходные дни – суббота, воскресенье.

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 администрации Плотниковского сельсовета, ответственному за работу по обращениям граждан (далее - ответственное должностное лицо).

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

2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в администрации Плотниковского сельсовета, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки,

пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкальваются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма специалистом администрации Плотниковского сельсовета, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Письма в адрес главы администрации Плотниковского сельсовета, специалистов администрации, администрации сельсовета нет» с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в администрации Плотниковского сельсовета.

2.6. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.7. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются ответственным должностным лицом администрации Плотниковского сельсовета.

2.8. Обращения, поступившие по электронной почте или через сайт администрации Плотниковского сельсовета (Интернет – приемная), принимаются ответственным должностным лицом администрации Плотниковского сельсовета.

2.9. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации сельсовета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

2.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. В случае необходимости гражданин вправе приложить к такому обращению документы и материалы в электронной форме. Обращение, поступившее в администрацию Плотниковского сельсовета в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2.12. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации Плотниковского сельсовета, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника,

принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Максимальное время консультации по телефону составляет 15 минут.

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

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Ответственное должностное лицо администрации Плотниковского сельсовета осуществляет регистрацию обращений граждан.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;
 - указываются фамилия (в именительном падеже), имя и отчество заявителя (либо его инициалы) 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. Образец учетной карточки обращений приведен в приложении № 2 к настоящему Положению;
 - отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, прямая связь). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Поручения о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на особый контроль;
 - определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);
 - письмо проверяется на повторность;
 - проставляется шифр тематического классификатора в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.
- Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию Плотниковского сельсовета или должностному лицу.

3.3. На поступившие в администрацию Плотниковского сельсовета обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области» в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. Запросы граждан (физических лиц) информации о деятельности администрации Плотниковского сельсовета, составленные в письменной или

электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение специалистам администрации Плотниковского сельсовета, в компетенцию которых входит рассмотрение и решение поставленных авторами вопросов.

4.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

Письменное обращение, поступившее должностному лицу и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу администрации Плотниковского сельсовета, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

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

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

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию Плотниковского сельсовета или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

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

5.2. Продление срока рассмотрения обращения производится в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Федерации», Главой администрации Плотниковского сельсовета срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока (промежуточный ответ) в обязательном порядке уведомляется заявитель.

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

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает полное, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, 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;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- предоставляет готовый ответ не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения ответственному должностному лицу;
- направляет ответ на обращение по факсу либо на адрес электронной почты (при необходимости) с подтверждением отправки ответа;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение руководителю, давшему поручение, указывая при этом должностное лицо, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

5.8. Администрация Плотниковского сельсовета, или должностное лицо администрации Плотниковского сельсовета при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу

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

5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, то ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.11. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельсовета, 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 администрацию Плотниковского сельсовета или одному и тому же должностному лицу администрации сельсовета. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.12. 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 существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.14. 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 сельсовета или соответствующему должностному лицу.

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

5.16. В случае поступления в администрацию Плотниковского сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г на официальном сайте данных администрации Плотниковского сельсовета 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.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава Плотниковского сельсовета и должностные лица в пределах своей компетенции.

6.2. Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава Плотниковского сельсовета, а также иное должностное лицо администрации Плотниковского сельсовета исполняющее обязанности Главы в установленном порядке.

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

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

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

6.6. Подлинники обращений граждан в вышестоящую организацию возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

6.8. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются ответственному должностному лицу, который проверяет правильность оформления ответа, не позднее чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

6.9. При списании обращения в дело в учетной картонке указывается результат рассмотрения: «Меры приняты», «Отказано», «Принято к сведению», «Проверено с выездом на место», «Разрешено», «Разъяснено», «Рассмотрено в районе и других подразделениях», «Решено положительно», «Удовлетворено», «Факты не подтвердились».

6.10. После регистрации ответа ответственное должностное лицо направляет ответ автору почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Плотниковского сельсовета или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Плотниковского сельсовета или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее администрацию Плотниковского сельсовета 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 части 2 статьи 6 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. на официальном сайте данной администрации Плотниковского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.12. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации Плотниковского сельсовета Новосибирского района Новосибирской области.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации Плотниковского сельсовета.

7.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава Плотниковского сельсовета.

7.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет ответственный за работу по обращениям граждан.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет ответственный за работу по обращениям граждан.

8.2. Прием граждан ведут глава Плотниковского сельсовета, специалисты администрации Плотниковского сельсовета.

8.3. Запись на прием к главе Плотниковского сельсовета осуществляет ответственный сотрудник за работу по обращениям граждан ежедневно с 08.30 до 12.30 часов и с 13.30 до 16.30 часов (кроме выходных и праздничных дней).

8.4. Специалисты администрации Плотниковского сельсовета в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

8.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При обращении представителя заявителя, представитель дополнительно представляет документ, удостоверяющий личность и документ, дающий право на обращение в орган, представляющий муниципальную услугу от лица заявителя, заверенный в установленной законом форме.

8.6. На каждого гражданина, обратившегося на прием к должностному лицу администрации Плотниковского сельсовета, оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию Плотниковского сельсовета. При повторных обращениях специалист администрации делает подборку всех имеющихся в администрации материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки личного приема граждан приведен в приложении № 1 к настоящему Положению.

8.7. 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.

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

8.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения или должностного лица, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.11. Специалист администрации Плотниковского сельсовета приглашает прибывшего в администрацию Плотниковского сельсовета гражданина, регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем - фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место регистрации, социальное положение и количество его обращений в администрацию Плотниковского сельсовета, с учетом информации о письменных обращениях, содержание устного обращения гражданина.

8.12. График приема посетителей представлен на информационном стенде в здании администрации Плотниковского сельсовета, на сайте администрации Плотниковского сельсовета.

8.13. Предварительную запись на личный прием к главе Плотниковского сельсовета и проработку вопросов к личному приему осуществляет сотрудник ответственный за работу по обращениям граждан.

8.14. Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах

своей компетенции может принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

8.16. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям, ответственный сотрудник за работу по обращениям граждан, оформляет рассылку документов с приема по принадлежности.

8.17. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

8.20. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина специалисту администрации Плотниковского сельсовета, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.

8.21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении муниципальной услуги:

- максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 (пятнадцать) минут;

- максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 15 (пятнадцать) минут.

- максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 15 (пятнадцать) минут;

- максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 15 (пятнадцать) минут.

8.22. Правом на внеочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории других государств;
- инвалиды 1 и 2 групп;
- родители, супруги погибших (умерших) ветеранов Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий на территории других государств;
- граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС; граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы;
- родители, супруги граждан, погибших при исполнении служебных обязанностей, а также умерших вследствие болезней, возникших в связи с исполнением служебных обязанностей.

Руководитель, другое должностное лицо органа местного самоуправления обязаны принять гражданина из числа категорий граждан, указанных в пункте 8.23. настоящего Порядка, в срок не позднее семи дней со дня регистрации обращения, содержащего просьбу о личном приеме.

Руководители соответствующих органов местного самоуправления могут определять дополнительные категории граждан, пользующихся правом на внеочередной прием.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственный специалист за работу по обращениям граждан.

9.3. Справки по рассмотрению обращений граждан предоставляются ответственным за работу по обращениям граждан при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.30 до 12.30 часов и с 13.30 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

9.6. При получении запроса по телефону специалист администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться и назвать его контактный номер телефона;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора специалист администрации должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 15 минут.

Приложение N 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших в
в администрацию Плотниковского сельсовета

ОБРАЗЕЦ
(Лицевая сторона)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. заявителя _____

Социальное
положение _____

Адрес, индекс

Содержание
заявления _____

Результат рассмотрения
заявления _____

Ф.И.О. ведущего прием / _____ /
(подпись) (расшифровка)

(Оборотная сторона)

Дата _____ Отметки о повторных заявлениях _____

Приложение N 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших
в администрацию Плотниковского сельсовета

ОБРАЗЕЦ
(Лицевая сторона)
УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

№ _____ Дата « ____ » _____ 20__ г.

Тип доставки обращения _____
Ф.И.О. отправителя _____
Социальное
положение _____
Адрес отправителя (e-mail) _____
Сведения о повторности _____
Содержание
обращения _____

Шифр тематического классификатора _____
Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа « ____ » _____ 20__ г.
Тип доставки ответа _____
Снято с контроля « ____ » _____ 20__ г.
Ф.И.О. исполнителя
/ _____ / _____
(подпись) (расшифровка)

(Оборотная сторона)

Дата Примечание

Приложение N 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан, поступивших
в администрацию Плотниковского сельсовета

ОБРАЗЕЦ

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес регистрации	Краткое содержание обращения	Ответственный исполнитель	Дата ответа
-------	----------------	----------------------	-------------------	------------------------------	---------------------------	-------------