****

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КОМСОМОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОКУТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 29 марта 2018 года № 13**

|  |
| --- |
| **Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Комсомольского муниципального образования Краснокутского муниципального района** |

(с изменениями, внесенными постановлениями от 26.07.2019 года № 36, 30.11.2020 года № 58)

На основании Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Комсомольского муниципального образования **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Комсомольского муниципального образованияКраснокутского муниципального района.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Комсомольского муниципального образования Краснокутского муниципального района от 29.04.2011 года № 29 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в Комсомольском муниципальном образовании».

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента принятия.

4. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Краснокутского муниципального района Krasny-kut.ru.

**Глава Комсомольского**

**муниципального образования                                              А.К. Ибраев**

Приложение

 к постановлению администрации

Комсомольского муниципального

образования от 29.03.2018 года № 13

( с изменениями, внесенными

постановлением

от 26.07.2019 года № 36

от 30.11.2020 года №58)

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших**

**в администрацию Комсомольского муниципального образования Краснокутского муниципального района**

**1. Общие положения**

 1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Комсомольского муниципального образованияКраснокутского муниципального района (далее – Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Комсомольского муниципального образования Краснокутского муниципального района (далее – администрация), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями 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, поступившим в администрацию.

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

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, 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 рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой Комсомольского муниципального образования Краснокутского муниципального района (далее – глава МО), заместителем главы администрации МО, специалистами администрации МО.

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях администрации;

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.10. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации Krasny-kut.ru (далее – сайт администрации);

- на информационном стенде в месте приема письменных обращений граждан.

1.11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, находится по адресу: 413265, Саратовская область, Краснокутский район, с. Комсомольское, ул. Советская, д. 32А, адрес электронной почты: adm413265@yandex.ru.

1.12. При личном обращении консультации оказываются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов.

1.13. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (884560) 5-85-80.

1.14. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов.

1.15. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

1.16. При ответах на телефонные звонки специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

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

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

**2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

 2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, 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 управлении делами, 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) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Письма в адрес администрации нет» с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

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

2.8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Положением.

  2.10. Поступившие обращения граждан аннотируются. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления письма на рассмотрение. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

**3. Регистрация поступивших обращений**

 3.1. Специалист по работе с обращениями граждан производит регистрацию обращений граждан.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя 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. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки письма приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в адрес администрации, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Особый контроль»;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее – льготность категории), кроме коллективных обращений;

- письмо проверяется на повторность;

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступающие в администрацию через интернет-приемную сайта администрации, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

3.4. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп «Администрация Комсомольского муниципального образования Краснокутского муниципального района» 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.

  3.5. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Порядком организации работы по обеспечению доступа к информации о деятельности администрации Комсомольского муниципального образования Краснокутского муниципального района. Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

**4. Направление обращений на рассмотрение**

 4.1. Зарегистрированные обращения передаются на рассмотрение главе администрации МО. Обращение специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, передается на исполнение в структурное подразделение администрации, указанное в резолюции, или пересылается в иной орган по компетенции поставленных вопросов. В случае переадресации обращения в иной орган гражданину, направившему обращение, сообщается, куда направлено его обращение.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. В случае если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение в органы исполнительной власти края, в том числе осуществляющие государственный контроль (надзор), если в полномочия органов исполнительной власти края входит рассмотрение данных обращений.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации и его должностных лиц, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой администрации МО, либо уполномоченным лицом в случае его отсутствия. Одновременно за подписью вышеуказанных лиц направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложения № 3 – 6 к настоящему Положению).

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

4.8. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в вышестоящие государственные органы подписываются главой администрации МО, либо уполномоченным лицом в случае его отсутствия.

**5. Рассмотрение обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию 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. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним 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. Глава МО, на поступившем обращении наносит резолюцию. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения.

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 в сфере внутренних дел, осуществляющего 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 закона.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также 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 письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, 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 заявителя;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

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

5.10. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в день получения обращения возвращает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, указывая при этом структурное подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

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

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

5.13. Должностное лицо 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. 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.

5.15. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства глава МО, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти области, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу данного органа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.17. 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.

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

5.19. 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.

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

**6. Требования к оформлению ответа на обращение**

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава МО или лицо, замещающее в случае его отсутствия.

В случае если обращение было адресовано вышестоящим органом конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывается этим должностным лицом.

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 органы государственной власти должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

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

6.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

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

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.8. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.9. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

6.11. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству администрации Комсомольского муниципального образования Краснокутского муниципального района.

6.12. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

**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 органов местного самоуправления, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Саратовской области, председателя Саратовской областной Думы о рассмотрении обращений граждан, главы Краснокутского муниципального района Саратовской области.

7.3. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в администрации, о чем специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса (приложение № 7 к настоящему Положению).

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой МО.

7.5. Решение о постановке обращения на особый контроль вправе принять глава МО, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан. На обращениях, взятых на контроль, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан проставляет штамп «Подлежит возврату».

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, который еженедельно направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно – о тех, срок рассмотрения которых продлен в установленном порядке.

7.7. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.8. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

**8. Организация личного приема граждан**

 8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан (далее – специалист).

8.2. Прием граждан в Приемной ведут глава МО, заместитель главы МО.

8.3. Запись на прием к руководителям осуществляет специалист по работе с обращениями граждан ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись на текущий месяц начинается с первого рабочего дня текущего месяца.

8.4. Прием граждан в структурных подразделениях осуществляется по графику, утвержденному главой МО.

8.5. На каждого гражданина, принятого руководителями, оформляется карточка личного приема установленного образца. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 8 к настоящему Положению.

8.6. 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.

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

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

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

8.10. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу специалистом по работе с обращениями граждан. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.11. Во время приема специалист по работе с обращениями граждан вправе по договоренности направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение администрации МО, краевые организации.

8.12. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов во время проведения личного приема главой, заместитель главы МО может быть приглашен специалист администрации.

8.13. Запись на повторный прием к руководителям администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом по работе с обращениями граждан исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.14. Предварительную запись на личный прием к главе МО осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

8.15. Глава МО, заместитель главы МО при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов администрации;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.16. В ходе приема должностное лицо, ведущее прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения.

8.17. После завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям специалист по работе с обращениями граждан карточки личного приема направляет исполнителям.

8.18. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

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

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

**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 специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом, ответственным за работу 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 структурное подразделение;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- о деятельности органов местного самоуправления по запросам.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

- называет должность;

- 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.

9.7. Во время разговора специалист, ответственный за работу с обращениями граждан 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 10 минут.

9.8. Ежеквартально, раз в полугодие и по итогам года специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит информационно – аналитические материалы о рассмотрении обращений граждан и предоставляет их управляющему делами и главе администрации МО.

**10. Обжалование решений, принятых по обращению**

 Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию Комсомольского муниципального

образования Краснокутского муниципального района

Образец

|  |
| --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА |
| Вид контроля:                                                               |
| Отв. исполнитель:                                                                                 Срок исполнения:               |
| Регистрационный номер:                                                                   Дата регистрации:               |
| Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес заявителя | Льготность категории | Социальное положение | Место работы, должность |
|   |   |   |   |   |
| Автор сопроводительного письма:                                        Номер и дата сопроводительного письма:                                   |
| Номер и дата предыдущего обращения:                                       |
| Частота обращения:                                                         |
| Содержание заявления:                                                     |
| Кто поставил на контроль:                                                 |
| Ход рассмотрения: |
| Дата передачи | Кому передано | Резолюция | Автор резолюции | Дата исполнения |
|   |   |   |   |   |
| Снято с контроля:                                                             Кем дан ответ: |
| Адресат ответа:                                                           |
| Анализ ответа:                                                             |
| С контроля снял:                                         Дело N:                                       Папка N:     |
| Дополнительные данные: |
|   |
| Комментарий при снятии с контроля:                                       |

Приложение № 2

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию Комсомольского

муниципального образования Краснокутского муниципального района

Образец

|  |
| --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА |
| Вид контроля:                                                               |
| Отв. исполнитель:                                                                                 Срок исполнения:               |
| Регистрационный номер:                                                                   Дата регистрации:               |
| Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес заявителя | Льготность категории | Социальное положение | Место работы, должность |
|   |   |   |   |   |
| Автор сопроводительного письма:                                        Номер и дата сопроводительного письма:                                   |
| Номер и дата предыдущего обращения:                                       |
| Частота обращения:                                                         |
| Содержание заявления:                                                     |
| Кто поставил на контроль:                                                 |
| Ход рассмотрения: |
| Дата передачи | Кому передано | Резолюция | Автор резолюции | Дата исполнения |
|   |   |   |   |   |
| Снято с контроля:                                                             Кем дан ответ: |
| Адресат ответа:                                                           |
| Анализ ответа:                                                             |
| С контроля снял:                                         Дело N:                                       Папка N:     |
| Дополнительные данные: |
|   |
| Комментарий при снятии с контроля:                                       |

Приложение № 3

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию Комсомольского муниципального

образования Краснокутского муниципального района

Образец сопроводительного письма

Главе ======МО

ФИО

О направлении обращения

Уважаемый Имя Отчество!

В соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию === муниципального образования Краснокутского муниципального района.

Автор:   Иванов И.И..,  ул.====,  д.===, кв. =, с.====== Краснокутского района.

О результатах просим сообщить заявителю.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава Комсомольского

муниципального образования                                             А.К. Ибраев

Приложение № 4

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию Комсомольского муниципального

образования Краснокутского муниципального района

Образец

 Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение

Иванову И.И.

 ул. ======, д. ==,  кв. ==,

с.=====

Краснокутский район  Саратовская область

413==

Ваше обращение, поступившее в адрес главы === муниципального образования Краснокутского муниципального района, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в*======*МО с просьбой проинформировать о результатах Вас и администрацию === муниципального образования Краснокутского муниципального района.

Глава Комсомольского

муниципального образования                                                  А.К. Ибраев

Приложение № 5

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию Комсомольского муниципального

образования Краснокутского муниципального района

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

Главе =======*МО*

 ФИО

В соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской   Федерации»   направляем   обращение,   поступившее   в адрес главы=== муниципального образования Краснокутского муниципального района.

О результатах просим сообщить заявителю, так же уведомить о результатах рассмотрения обращения администрацию ==-= муниципального образования Краснокутского муниципального района.

Автор: Иванов И.И., ул. =====, д==,  кв. ==, с. ====Краснокутский района Саратовская область , 4132===

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава Комсомольского

муниципального образования                                                     А.К. Ибраев

Приложение № 6

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию Комсомольского муниципального

образования Краснокутского муниципального района

Образец уведомления гражданину

о направлении его обращения на рассмотрение

Иванову И.И.

 ул. ======, д. ==,  кв. ==,

с.=====

Краснокутский район  Саратовская область

413==

Администрация === муниципального образования Краснокутского муниципального района сообщает, что   Ваше   обращение,   поступившее в адрес главы === муниципального образования Краснокутского муниципального района, в соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направлено на рассмотрение по компетенции в ======МО   для принятия решения и ответа Вам по существу вопроса (ов).

Глава Комсомольского

муниципального образования                                         А.К. Ибраев

Приложение № 7

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию Комсомольского муниципального

образования Краснокутского муниципального района

Образец

Сопроводительное письмо

о постановке обращения на особый контроль

Главе ======== МО

 ФИО

Доводим до сведения, что обращение Иванова И.И. от ==.=== 20\_\_года № ==== оставлено на дополнительном контроле в администрации === муниципального образования  Краснокутского муниципального района до ===.==== 20\_\_ года, так как вопросы, содержащиеся в нем, до настоящего времени в полной мере не решены.

Просим продолжить рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, о результатах сообщить в указанный срок в администрацию === муниципального образования Краснокутского муниципального района и автору обращения.

Автор: Иванов И.И.., ул. ====, д. ==.с. ====, Краснокутский р-на, Саратовская область.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава Комсомольского

муниципального образования                                                               А.К. Ибраев

Приложение № 8

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию Комсомольского муниципального

образования Краснокутского муниципального района

Образец

|  |
| --- |
| УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА |
| Вид контроля:                                                               |
| Отв. исполнитель:                                                                                 Срок исполнения:               |
| Регистрационный номер:                                                                   Дата регистрации:               |
| Фамилия, имя, отчество заявителя | Адрес заявителя | Льготность категории | Социальное положение | Место работы, должность |
|   |   |   |   |   |
| Автор сопроводительного письма:                                        Номер и дата сопроводительного письма:                                   |
| Номер и дата предыдущего обращения:                                       |
| Частота обращения:                                                         |
| Содержание заявления:                                                     |
| Кто поставил на контроль:                                                 |
| Ход рассмотрения: |
| Дата передачи | Кому передано | Резолюция | Автор резолюции | Дата исполнения |
|   |   |   |   |   |
| Снято с контроля:                                                             Кем дан ответ: |
| Адресат ответа:                                                           |
| Анализ ответа:                                                             |
| С контроля снял:                                         Дело N:                                       Папка N:     |
| Дополнительные данные: |
|   |
| Комментарий при снятии с контроля:                                       |

Глава Комсомольского

муниципального образования                                           А.К. Ибраев