

05.03.2014 № 33

Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Эльбанского городского поселения

На основании Федерального [закона](#) от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 03 декабря 2012 г. N 1254 "О внесении изменения в пункт 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг", в целях совершенствования нормативных правовых актов администрации Эльбанского городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Утвердить прилагаемое [Положение](#) о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Эльбанского городского поселения.

2. Референту отдела по социальным вопросам поселения и деятельности администрации Ивановой Л.Ф. опубликовать настоящее постановление в сборнике нормативно-правовых актов органов местного самоуправления Эльбанского городского поселения и разместить в сети Интернет

3. Контроль за выполнением постановления возложить на начальника отдела по социальным вопросам поселения и деятельности администрации Излегощину И.А.

Глава городского поселения

И.А.Гудин

УТВЕРЖДЕНО

постановлением
главы Эльбанского городского
поселения

от 05.03.2014 N 33

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в
администрацию Эльбанского городского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Эльбанского городского поселения (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес администрации Эльбанского городского поселения, 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 адрес администрации Эльбанского городского поселения.

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

иностранцев 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. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.5. В администрации Эльбанского городского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в их компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой городского поселения, должностными лицами аппарата администрации Эльбанского городского поселения.

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются референтом отдела по социальным вопросам поселения и деятельности администрации

1.8. Референт готовит анализ поступивших обращений граждан,

подготавливает информационные и аналитические материалы.

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

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно в структурных подразделениях аппарата администрации Эльбанского городского поселения;

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.

1.11. Сведения о местонахождении администрации Эльбанского городского поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте размещаются

на официальном сайте администрации Эльбанского городского поселения

на информационном стенде в приемной граждан администрации Эльбанского городского поселения (далее - Приемная).

1.12. Приёмная располагается по адресу: 682610, пос.Эльбан, ул. Гаражная, 7, адрес электронной почты: <http://elban.3dn.ru>

1.13. При личном обращении консультации оказываются в приемной ежедневно с 08.15 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 08.15 до 12.30 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.14. Информация о местонахождении Приемной, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

на сайте администрации Эльбанского городского поселения;

на информационном стенде в Приемной.

1.15. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (42142) 4-26-03; 4-26-34.

1.16. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 08.15 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 08.15 до 12.30 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.17. 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.

1.18. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации Эльбанского городского поселения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации.

Если специалист администрации, 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 обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет-приемную, по системе межведомственного электронного документооборота, с использованием портала "Открытый регион" (далее - обращения), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию Эльбанского городского поселения.

2.2. При приеме и первичной обработке 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 администрации, 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 сотрудником администрации, принимающим почту, составляется справка с текстом: "Письма в адрес администрации Эльбанского городского поселения нет" с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.5. Прием обращений непосредственно от граждан производится в Приемной.

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 высшего исполнительного органа государственной власти края - Правительство края либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество

(последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации 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), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме).

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие главе Эльбанского городского поселения, в администрацию Эльбанского городского поселения в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

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. Референт отдела по социальным вопросам поселения и деятельности администрации 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 N 1 к настоящему Положению;

отмечается тип доставки обращений (письмо, электронная почта, телеграмма, доставлено лично).,

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;

проставляется шифр в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Тематического классификатора обращений и запросов граждан в администрацию Эльбанского городского поселения, утвержденного распоряжением Губернатора Хабаровского края. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

3.3. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации Эльбанского городского поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 декабря 2009 г. N 391-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края". Образец учетной карточки запроса приведен в приложении N 2 к настоящему Положению.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение в отделы, секторы, должностным лицам администрации городского поселения, которые компетентны решать поставленные авторами вопросы.

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 зам. главы городского поселения.

4.4. В случае если заявитель ранее обращался к заместителю главы городского поселения и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих должностных лиц, обращение передается на рассмотрение главе городского поселения.

4.5. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, адресованные главам муниципальных образований, передаются главе городского поселения.

4.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Эльбанского городского поселения или должностных лиц аппарата администрации городского поселения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов

в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Ответ гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты.

4.7. 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.

4.8. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются начальником отдела. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложения N 3 - 6 к настоящему Положению).

4.9. Если ответ заявителю дается администрацией городского поселения, то при его оформлении могут использоваться как общие бланки администрации, так и специальные бланки.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращение, поступившее в администрацию городского поселения 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, указанное в пункте 5.3 настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя руководителями структурных подразделений от начальника самостоятельного отдела. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен другим 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. Главой городского поселения либо его заместителем к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна

содержать: наименование подразделения (наименование государственного органа), фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. 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 в порядке, указанном в пункте 4.6 раздела 4 настоящего Положения.

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. Резолюция на обращения оформляется на специальном бланке установленного образца.

5.9. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, 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;

даёт 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.

5.10. 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.

5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его референту, указывая при этом орган исполнительной власти, должностное лицо,

которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.12. 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.

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

5.14. Должностное лицо аппарата администрации городского поселения 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.

5.15. 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.

5.16. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава городского поселения и должностные лица аппарата администрации городского поселения 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 края или одному и тому же должностному лицу данного органа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.17. 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.

5.18. 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.

5.19. 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

городского поселения или соответствующему должностному лицу.

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

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава городского поселения и его заместители.

Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава городского поселения.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу аппарата администрации городского поселения, 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 федеральные государственные органы 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. Ответы заявителям и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству в аппарате администрации городского поселения.

Ответы заявителям в форме электронных документов изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству в администрации городского поселения, после чего подписываются должностным лицом, указанным в [пункте 6.1](#) настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителю в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем при направлении обращения.

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

6.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа

"Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

6.9. Если обращение находится на контроле у главы городского поселения, ответственный исполнитель за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа заявителю и служебную записку на имя главы городского поселения на проверку соблюдения требований [Инструкции](#) по делопроизводству в аппарате администрации городского поселения. В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения глава городского поселения возвращает его ответственному исполнителю.

6.10. После завершения рассмотрения обращения, поданного в письменной форме, подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются референту, где проверяется правильность оформления ответа и делается отметка в информационной системе.

После завершения рассмотрения обращения, поданного в форме электронного документа, подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

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

6.12. После регистрации ответа референт направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в приемной не допускается.

6.13. Ответы, подписанные руководителями отделов, регистрируются и отправляются заявителю данным органом самостоятельно. В приемную представляется копия ответа, направленного заявителю почтовым отправлением. В случае направления ответа заявителю по электронному адресу также представляется подтверждение отправки

6.14. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет референт отдела по социальным вопросам поселения и деятельности администрации.

6.15. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в

соответствии с требованиями [Инструкции](#) по делопроизводству в аппарате администрации городского поселения.

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 государственного управления, 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, Правительства Хабаровского края, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

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 городского поселения, о чем администрацией направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса ([приложение N 7](#) к настоящему Положению).

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

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет референт, который еженедельно направляет в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых истек.

7.6. 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.

7.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками администрации настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляют сотрудники отдела по социальным вопросам поселения и деятельности администрации

(далее - Отдел).

8.2. Прием граждан ведет глава городского поселения ,заместители главы .

8.3. Запись на прием к главе городского поселения осуществляют сотрудники Отделас 08.15 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 08.15 до 12.30 часов и с 14.00 до 16.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.4. На каждого гражданина оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Приемную. При повторных обращениях сотрудник Отдела делает подборку всех имеющихся в Приемной материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. [Образец](#) карточки учета приема граждан приведен в приложении N 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 Эльбанского городского поселения, 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 сотрудником Отдела. Сотрудник, 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 сотрудник Отдела вправе по договоренности направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение аппарата администрации или в другие организации.

8.12. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в Приемную может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего подразделения аппарата администрации.

8.13. Запись на повторный прием к главе Эльбанского городского

поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется сотрудником Отдела исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.14. О заявителях, обратившихся в Приемную за разъяснением или консультацией и не требующих приема главы городского поселения, сотрудники Отдела делают отметку в журнале учета посетителей.

8.15. В ходе приема руководитель, 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 референт оформляет рассылку документов с приема. Поручение оформляется на специальном бланке, а в случае если оно написано непосредственно на документе или в карточке, то референт Отдела оформляет это поручение в установленном порядке.

8.17. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема руководителей осуществляет референт Отдела, который ежемесячно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.18. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка "Подлежит возврату", и все направленные документы подлежат возврату в Приемную.

8.19. По просьбе заявителя, оставившего свои документы руководителю, 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 руководителю, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения списанных материалов "В дело" и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, референт отдела снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

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 референт отдела по социальным вопросам поселения и деятельности

администрации.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются сотрудниками отдела при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. 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;

о деятельности органов исполнительной власти края по запросам.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 08.15 до 12.30 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 08.15 до 12.30 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону сотрудник отдела

называет наименование администрации;

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 сотрудники Отдела должны 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. Отдел ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет главе городского поселения.

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.

Начальник отдела по социальным
вопросам поселения и деятельности
администрации

И.А.Излегощина

к положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в администрацию
Эльбанского городского поселения

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА				
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:		

к положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

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:	

к положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Образец

Сопроводительное письмо

АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬБАНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Гаражная ул., д. 7, тел. (42142) 42603,
п. Эльбан, 682610е-mail: <http://elban.3dn.ru>
N И-5010ж от 10.01.

Администрация города Амурска

В соответствии с требованиями **части 3 статьи 8** Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем обращение, поступившее в адрес администрации Эльбанского городского поселения.

О результатах просьба сообщить заявителю.

Автор: Иванов В.П., Пушкина ул., д. 12, кв. 5, г. Комсомольск-на-Амуре.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Начальник отдела
(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

к положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Образец

АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬБАНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Гаражная ул., д. 7,
п. Эльбан, 682610

тел. (42142) 42603,
e-mail: <http://elban.3dn.ru>

№ И-5010ж от 1

Иванову В.П.
ул. Пушкина, д. 12, кв. 5,
г. Комсомольск-на-Амуре,
681000

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Эльбанского городского поселения, в соответствии с [частью 3 статьи 8](#) Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию г. Комсомольска-на-Амуре (Аллея Труда, д. 13, г. Комсомольск-на-Амуре, 681000) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса(ов).

Начальник отдела

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

к положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан,

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬБАНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Гаражная ул., д. 7,
п. Эльбан, 682610
N С-5056ж от 15.01.2013
КГКУ Центр

тел. (42142) 42603,
e-mail: <http://elban.3dn.ru>

социальной поддержки населения по
Амурскому району

В соответствии с требованиями [части 3 статьи 8](#) Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направляем обращение, поступившее в адрес администрации Эльбанского городского поселения.

О результатах просим сообщить в администрацию Эльбанского городского поселения и автору обращения.

Автор: Суханов В.А., ул. Серышева, д. 21, кв. 34, г. Хабаровск, 680000.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Начальник отдела
(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

к положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Образец

Уведомление заявителю о направлении
его обращения на рассмотрение

АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬБАНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Гаражная ул., д. 7,
п. Эльбан, 682610
N С-5056ж от 15.01.2013

тел. (42142) 42603,
e-mail: <http://elban.3dn.ru>

Суханову В.А.
ул. Серышева, д. 21, кв. 34,
г. Хабаровск, 680000

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Эльбанского городского поселения, в соответствии с **частью 3 статьи 8** Федерального закона от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в министерство социальной защиты населения Хабаровского края (ул. Фрунзе, д. 67, г. Хабаровск, 680000) просьбой проинформировать о результатах Вас и администрацию Эльбанского городского поселения.

Начальник отдела
(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

к положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан,

Образец

Сопроводительное письмо
о постановке обращения на дополнительный контроль

АДМИНИСТРАЦИЯ ЭЛЬБАНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Гаражная ул., д. 7,
п. Эльбан, 682610
N С-5056ж от 15.01.2013

тел. (42142) 42603,
e-mail: <http://elban.3dn.ru>

N С-5056ж от 15.01.2013
муниципального района

Администрация Амурского

Доводим до сведения, что обращение Суханова В.А. от 15 января 2013 г. N С-5056ж оставлено на дополнительном контроле в Правительстве Хабаровского края до 18 апреля 2013 г., так как вопросы, содержащиеся в нем, донастоящего времени в полной мере не решены.

Просим продолжить рассмотрение вопросов, поставленных в обращении. Результаты сообщить в указанный срок в администрацию Эльбанского городского поселения и автору обращения.

Автор: Суханов В.А., пос. Эльбан Амурского р-на, 2-й микрорайон, д. 11, кв. 50, 682000.

Начальник отдела
(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

к положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН				
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:	