

**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ  
ШУШЕНСКИЙ РАЙОН  
АДМИНИСТРАЦИЯ КАЗАНЦЕВСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 09 ноября 2023 года**

**№ 89**

с. Казанцево

Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в администрации Казанцевского сельсовета  
Шушенского района Красноярского края

В соответствии с Федеральным законом 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» руководствуясь Уставом Казанцевского сельсовета,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Казанцевского сельсовета Шушенского района Красноярского края согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования в периодическом издании «Вестник села».

Глава  
Казанцевского сельсовета

С.А. Мясников

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Казанцевского**  
**сельсовета Шушенского района Красноярского края**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Казанцевского сельсовета Шушенского района Красноярского края (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан (далее – обращения), поступивших в администрацию Казанцевского сельсовета Шушенского района Красноярского края (далее – администрация сельского поселения, сельское поселение), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Рассмотрение обращений в администрации сельского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральными законами, законами Красноярского края.

1.3. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в администрацию сельского поселения.

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

- граждан Российской Федерации, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

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

- объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

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

1.6. В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к ее компетенции.

Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости может быть обеспечено рассмотрение обращения с выездом на место.

1.7. Рассмотрение обращений производится главой Казанцевского сельсовета, должностными лицами администрации.

1.8. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и

муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), устных обращений осуществляется специалистами администрации сельского поселения.

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

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно уполномоченными лицами в администрации сельского поселения;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Администрация сельского поселения располагается по адресу: 662721, Красноярский край, Шушенский район, с. Казанцево, ул. Ленина, д. 4, адрес электронной почты: mokskk@yandex.ru.

1.12. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, рекомендации по оформлению письменного обращения граждан и обращений, направленных по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах, телефонах для справок размещаются:

- на официальном сайте администрации Казанцевского сельсовета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт администрации сельского поселения) <https://kazancevskij-r04.gosweb.gosuslugi.ru/>;

- на информационном стенде в администрации сельского поселения.

1.13. При личном обращении в администрацию сельского поселения консультации оказываются понедельник, вторник, среда, четверг с 08.00 до 16.00 часов, пятница с 08.00 до 15.00 часов, кроме выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней.

1.14. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений: 83913928531.

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

2.1. Все обращения, направленные в письменной форме или форме электронного документа, в том числе через Интернет-приемную на сайте администрации сельского поселения, по Единому portalу, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан в администрации сельского поселения (далее – специалист, ответственный за работу с обращениями граждан).

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, в случае направления обращения в письменной форме к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению, при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения в администрацию сельского поселения составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан, и приобщается к поступившему обращению, второй отправляется заявителю. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма в течение трех дней со дня поступления в администрацию сельского поселения возвращаются в отделение почтовой связи.

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

2.5. Обращения, содержащие в адресате пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Законом.

2.6. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением или в форме электронного документа на электронный адрес

администрации сельского поселения или в Интернет-приемную сайта администрации сельского поселения, через Единый портал.

2.7. Письменное обращение в администрацию сельского поселения в обязательном порядке должно содержать наименование администрации сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, к которому обращается гражданин, 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).

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию сельского поселения в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию сельского поселения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию сельского поселения 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 Закона на официальном сайте администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

### **3. Регистрация поступивших обращений**

3.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет регистрацию обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения.

3.2. При регистрации обращений:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия (в именительном падеже), имя и отчество (последнее при наличии) заявителя и его адрес. Если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируются первый гражданин, в том числе заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (почтовое отправление, электронная почта, Интернет-приемная, Единый портал, телефон, передано лично). Если письмо перенаправлено в адрес администрации сельского поселения, то указывается откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- по возможности определяется и отмечается социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки, кроме коллективных;

- указывается номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении).

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступившее через Интернет-приемную сайта администрации сельского поселения, Единый портал, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения.

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

#### **4. Направление обращений на рассмотрение**

4.1. Зарегистрированное обращение специалистом, ответственным за работу с обращениями, направляются главе сельского поселения.

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

4.3. В случае если заявитель ранее обращался к специалистам администрации сельского поселения и не удовлетворен принятым решением или обжалует действие (бездействие) этих должностных лиц, обращение принимается к рассмотрению главой сельского поселения лично.

4.4. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 4.2. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Положения.

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

4.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, и уведомления подписываются главой сельского поселения, либо должностным лицом его замещающим.

#### **5. Рассмотрение обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в орган администрации сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в государственный орган, орган местного самоуправления, глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

5.5. Главой сельского поселения к поступившему обращению готовится резолюция в соответствии с компетенцией администрации сельского поселения. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Резолюция оформляется на учетной карточке обращения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в 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 4.5 раздела 4 настоящего Положения.

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

5.8. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает 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 государственных органах, других 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, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.11 – 5.18, 5.20 раздела 5 настоящего Положения.

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

5.9. Государственные органы, органы местного самоуправления, должностные лица указанных органов на основании запроса, направленного в порядке части 2 статьи 10 Закона обязаны 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 компетенции, он в двухдневный срок возвращает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, указывая при этом орган государственной власти, орган местного самоуправления, должностное лицо указанных органов, которому, 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. Администрация сельского поселения или 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. 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.

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 неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельского 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 администрацию сельского поселения или одному и тому же должностному лицу администрации сельского поселения. 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 сельского поселения 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), ответы не даются.

5.20. В случае поступления в администрацию сельского поселения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 2.9. раздела 2 настоящего Положения на сайте администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта органов местного самоуправления сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.22. Граждане, направившие обращение в письменной форме или в форме электронного документа в администрацию сельского поселения, имеют право:

- на получение в устной форме, в том числе по телефону, информации о факте поступления и дате регистрации обращения и о том, какому исполнителю поручено рассмотрение данного обращения, о направлении ответа на обращение;
- на возврат (по письменному заявлению) приложенных к обращению либо переданных при его рассмотрении документов, материалов или их копий.

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает глава сельского поселения либо должностным лицом его замещающим.

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

6.3. В ответе в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам 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. Письменный ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

6.5. Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

6.6. В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшими коллективное обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

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

6.8. Ответы заявителям и в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам в письменной форме печатаются на бланках установленной формы.

Ответы заявителям в форме электронных документов изготавливаются на бланках установленной формы, после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителю в форме сканированной копии на адрес электронной почты, указанной заявителем при направлении обращения.

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

6.10. Подлинники обращений граждан, поступившие из государственных органов, органов местного самоуправления возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

6.12. Ответственный исполнитель за три рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения направляет главе сельского поселения проект ответа заявителю и при необходимости проект ответа в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу на проверку соблюдения требований настоящего Положения и полноты, и достоверности ответа. При наличии замечаний в течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения глава сельского поселения возвращает его ответственному исполнителю на доработку.

6.13. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения передаются должностному лицу, ответственному за направление ответа заявителю, который проверяет правильность направления ответа. Обращения хранятся у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.



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

6.14. Ответ, подписанный главой сельского поселения либо должностным лицом его замещающим, направляется на регистрацию должностному лицу, ответственному за делопроизводство в администрации сельского поселения, и направляется заявителю почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

## **7. Контроль за рассмотрением обращений**

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан по вопросам, относящихся в компетенции администрации сельского поселения. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе администрации сельского поселения, а также подготовки аналитической информации по результатам рассмотрения обращений.

7.2. На особый контроль ставятся обращения, поступившие от Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, сенаторов Российской Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Губернатора Красноярского края, Председателя Правительства Красноярского края, Председателя Законодательного Собрания Красноярского края.

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

7.3. В случае если в ответе, полученном от исполнителя, рассматривавшего обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем специалисты администрации сельского поселения уведомляют исполнителя, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

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

7.5. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава сельского поселения.

7.6. Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения письменных обращений осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, который информирует специалистов администрации сельского поселения об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или истек.

## **8. Организация личного приема граждан**

8.1. Личный прием граждан в администрации сельского поселения осуществляется главой сельского поселения либо должностным лицом его замещающим, заместителем главы сельского поселения согласно графику личного приема.

8.2. Информация о проведении личного приема граждан (место приема, дни и часы приема, необходимые документы, контактный телефон), тексты Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Положения, информация о праве отдельных категорий граждан на личный прием в первоочередном порядке размещаются на сайте администрации сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде в администрации сельского поселения.

8.3. В случаях, предусмотренных законодательством, прием отдельных категорий граждан осуществляется в первоочередном порядке.

Право на личный прием граждан в первоочередном порядке имеют:

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий;
- 2) инвалиды I и II групп, члены семей, имеющих детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет (включительно);
- 5) граждане старше 70 лет;
- 6) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- 7) граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
- 8) лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации;
- 9) лица, проходящие военную службу по контракту, или лица, находящиеся на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31.05.1996 № 61-ФЗ «Об обороне», при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области;
- 10) лица, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации;
- 11) члены семьи лиц, указанных выше, определенные в соответствии с пунктом 5 статьи 2 Федерального закона от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих».

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

8.5. Организацию личного приема граждан главой сельского поселения осуществляют специалисты администрации сельского поселения.

8.6. На каждого гражданина, принятого главой сельского поселения, оформляется учетная карточка приема граждан установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина. При повторных обращениях специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к обращению.

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 отметка 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. На втором экземпляре письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, по его просьбе делается отметка с указанием даты приема обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего данное обращение. Также заявителю сообщается телефон для справок по обращениям.

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

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

- приглашать на прием специалистов администрации сельского поселения;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям;
- принимать решение о постановке на контроль обращения.

8.12. В ходе приема должностное лицо, ведущее прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.13. После завершения личного приема главой сельского поселения и, согласно его поручениям, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, оформляет рассылку документов с приема в письменной форме.

8.14. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы сельского поселения осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.15. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе сельского поселения, подготовленные проекты ответов заявителям – на подпись. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращения считается завершенным и при наличии подписи должностного лица, принявшего решение, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

## **9. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.11 – 5.18, 5.20 раздела 5 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном пунктом 5.20 раздела 5 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## **10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

10.1. Справочную работу по рассмотрению обращений ведут специалисты администрации сельского поселения – ответственные исполнители.

10.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

10.3. 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 администрации сельского поселения (по запросам).

10.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно в рабочее время.

10.5. При получении вопроса по телефону специалисты администрации сельского поселения, ответственные исполнители:

- называют наименование администрации сельского поселения;

- предлагают абоненту представиться;
- выслушивают и уточняют при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку подготавливают ответ.

10.6. Во время разговора специалисты администрации сельского поселения, ответственные исполнители должны произносить слова четко, избегать разговоров с иными лицами не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.